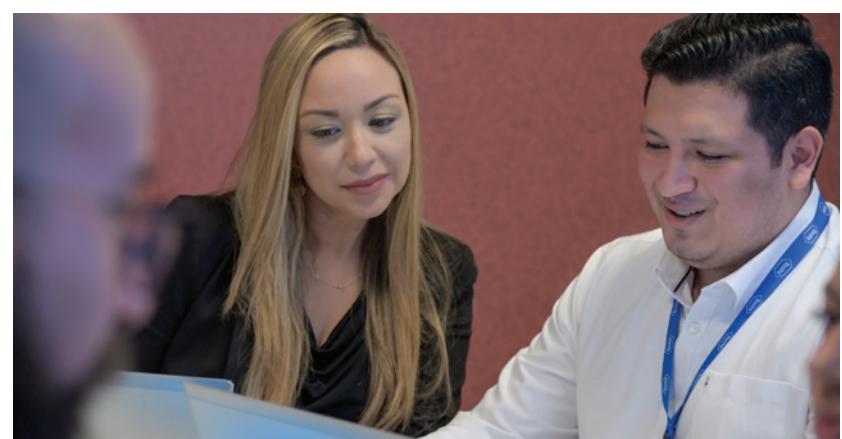




Innovamos con
propósito:
un futuro más
saludable

Caribe, Centroamérica y Venezuela

Reporte de
Sostenibilidad
2023







Contenidos

Acerca del reporte	8
Mensaje de nuestra gerencia	11
SOBRE ROCHE	17
Perfil de la organización	18
Grupo Roche	18
Aspiración estratégica	19
División Farmacéutica	20
Cámaras y organizaciones	22
Estructura de Gobierno Corporativo	25
Estrategia	32
Creación de valor sostenible	32
¿Qué hacemos?	33
¿Cómo lo hacemos?	33
Sobre la estrategia de sostenibilidad	35
Enfoque de sostenibilidad	37
Materialidad	38
Compromiso regional con la sostenibilidad	40
Gobernanza de la sostenibilidad	46
Relacionamiento con partes interesadas	48
Alineación con los ODS	50
DIMENSIÓN SOCIAL INTERNA	53
Gente Roche	56
Orgullosamente CCAV	58
La Semana Orgullosamente CCAV	60
Descubriendo cómo transitan nuestras personas colaboradoras su trayectoria en Roche	62
Ambiente inclusivo y flexible	64
Una experiencia del empleado, basada en la diversidad y la inclusión	65
Equidad de género	68
Salud y bienestar integral	70
Be Better	71
Salud y seguridad en el trabajo	74

Desarrollo y cultura de aprendizaje	76
Evoke	77
Roche University: una plataforma virtual para construcción de capacidades	87
Programa de reconocimientos Applause	88
Programa de voluntariado corporativo: Be Volunteer	90
DIMENSIÓN SOCIAL EXTERNA	93
Cultura de prevención en salud	96
Campañas digitales	98
Programa de Tamizaje Temprano	
Cáncer de Pulmón	100
Creando conciencia sobre el hepatocarcinoma para promover un diagnóstico oportuno	101
Diagnóstico temprano	104
Le apostamos a que el personal médico pueda derivar pacientes de forma oportuna	118
Tamizaje para diagnóstico oportuno del cáncer de pulmón	120
Acceso a la innovación	122
Fortaleciendo asociaciones de pacientes y sociedad civil	124
Programa de formación en marketing solidario para construir capacidades en ONG	126
Soluciones de apoyo al paciente	127
CX: inteligencia y datos para fortalecer nuestro vínculo con médicos y pacientes	129
Hacia la cura del cáncer de mama	132
Impulsando la agenda de la salud de la mujer y el combate al cáncer de mama	134
Impulsando un diagnóstico preciso y certero	137
Acompañando a los pacientes ante el desafío emocional mientras reciben tratamiento	139
Cocreando un programa de referencia local de pacientes	140
Fortaleciendo el programa de navegación y referencia	141
Facilitando a los pacientes la navegación en el ecosistema de salud	144

Capacidad y sostenibilidad de los sistemas de salud	146
Impulsamos una alianza empresarial por la salud	148
Evolucionando con RENIS: más pacientes con enfermedades renales beneficiados	149
Reforzando el conocimiento de los profesionales médicos de atención primaria sobre cáncer de pulmón	150
Apoyando la apertura de la Unidad Oncológica del Hospital Anita Moreno	151
DIMENSIÓN AMBIENTAL	155
GreenTeam: una visión integral de la gestión ambiental	158
Datos ambientales de nuestra operación 2023	161
Construcción sostenible: la búsqueda continua de eficiencia	164
Centro de Distribución El Coyol, Costa Rica	165
Oficinas de República Dominicana	166
Remodelación de oficinas en Trinidad, Nicaragua, El Salvador	166
DIMENSIÓN ECONÓMICA	169
Inversión en Innovación	172
Hub de ciencias de la vida	176
Iniciativas para fortalecer nuestra investigación clínica	177
Cultivando la investigación biomédica desde la universidad	179
Empleo y beneficios seguros y de calidad	180
Nuestra contribución a la economía de la región	184
INTEGRIDAD EN LOS NEGOCIOS	189
Ética y transparencia	190
Orientando un comportamiento comercial ético	191
Debida diligencia aplicable a terceros	192
Atención de denuncias por posibles incumplimientos	195
Seguridad y calidad del producto	196
Anexos	201
Índice de Contenidos GRI	202

Acerca del reporte

En Roche, hemos ido integrando cada vez más la sostenibilidad como un pilar omnipresente y transversal en toda nuestra operación, al tiempo en que se fortalece como un valor indispensable en todos nuestros esfuerzos de relacionamiento con grupos de interés: clientes (profesionales médicos y centros de salud), organizaciones de pacientes, personas colaboradoras, proveedores, comunidades de influencia directa y sociedad en general.

Para lograr la adopción plena de esta visión sostenible, impulsamos nuestro desempeño económico, social y ambiental con la misma diligencia que nuestro desempeño financiero, haciéndonos responsables de nuestros impactos sobre el planeta y las personas.

En ese marco, y para cumplir con los criterios de transparencia y rendición de cuentas propios de la sostenibilidad, elaboramos y compartimos el presente Reporte de Sostenibilidad 2023 con los resultados de nuestra estrategia, en conformidad con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative). También, mostramos nuestro aporte a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, priorizados por Roche global.

Puntualmente, el alcance del reporte comprende las operaciones y actividades de nuestra división farmacéutica en Caribe, Centroamérica y Venezuela (Roche CCAV), en el período que abarca del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

Este documento ha sido revisado y aprobado por el Equipo de Liderazgo, así como por cada uno de los líderes a cargo de la gestión de los temas materiales. Asimismo, los datos fueron extraídos de bases de información que son auditadas periódicamente por nuestra casa matriz en Suiza.

En caso de cualquier inquietud o sugerencia, por favor contacte al Equipo de Comunicación de Roche, al correo electrónico cac.comunicaciones@roche.com





The background of the image is a dark, abstract composition featuring glowing, organic, and flowing shapes in shades of blue, red, and purple. These shapes resemble liquid or energy particles, creating a sense of depth and motion.

Mensaje de nuestra gerencia



Evolucionando de una filosofía de trabajo a nuestra estrategia corporativa

Reflexionar sobre el recorrido de Roche Caribe, Centroamérica y Venezuela (CCAV) en nuestra filosofía de sostenibilidad es un motivo de orgullo para todos los que formamos parte de esta organización. Este camino confirma el poder transformador de nuestra forma de trabajo, tanto dentro de la organización como en nuestro entorno.

Una parte importante de estas transformaciones e impacto se refleja por tercer año consecutivo en nuestro Reporte de Sostenibilidad. Este documento destaca cómo articulamos nuestros esfuerzos como compañía para generar valor en la sociedad, abarcando desde nuestro talento y operaciones hasta los sistemas de salud de la región.

Recapitular nuestros logros de 2023 es tanto inspirador como energizante para el futuro. En primer lugar, cada resultado obtenido se basa en el compromiso, constancia y aprendizajes de quienes hemos trabajado para materializar e implementar iniciativas en las dimensiones social interna, social externa, económica y ambiental. En segundo lugar, estos resultados también reflejan la apertura, confianza y colaboración de diversos actores con quienes buscamos construir sociedades más saludables y, por ende, más prósperas.

Quisiera mencionar dos de las iniciativas que hemos sostenido a lo largo de los años y que han tenido un impacto ampliado en la región. Ambos temas los abordé precisamente hace un año en este mismo espacio y deseo reiterarlos, pues reflejan nuestra visión a largo plazo y cómo visualizamos nuestra estrategia de impacto en la región.

El primero se relaciona con nuestro enfoque en hacer que la innovación en salud esté disponible para los pacientes en nuestra región. Esto nos ha llevado a trabajar colaborativamente para impulsar modelos de acceso a medicamentos en los cuales el valor sea el principal factor. En 2022, logramos una colaboración pionera en Costa Rica, implementando el primer acuerdo de entrada gestionada de la región junto con la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS). Durante 2023, este modelo permitió que 15 pacientes de cáncer de pulmón pudieran beneficiarse de nuestra terapia innovadora. Además, ha tenido un impacto ampliado en otros países como Panamá, Guatemala y República Dominicana, donde nuestros equipos están construyendo las articulaciones clave para replicar este modelo.

El segundo ejemplo es nuestro modelo de navegación de pacientes iniciado en Panamá en 2016 con un proyecto piloto en Santiago de Veraguas, en colaboración con la Asociación Nacional contra el Cáncer. En 2022, logramos ampliar la alianza a todo el país como Programa Nacional de Navegación. Desde entonces, hemos sumado aliados como la Universidad de Panamá y Maxia Latam y hemos capacitado voluntarios y desarrollado capacidades que permitan un acompañamiento integral para pacientes con cáncer de mama, pulmón e hígado, facilitando una referencia temprana al Instituto Oncológico Nacional.

La experiencia en Panamá nos llevó en 2023 a tomar la decisión organizacional de priorizar la referencia y navegación de pacientes en todos los países de la región, acelerando así la llegada de pacientes a centros especializados. Este compromiso con un abordaje temprano del cáncer permite a los pacientes aspirar a la cura, cuando el cáncer es detectado, diagnosticado y tratado oportunamente y sin interrupciones.

La integración de estas iniciativas en nuestra manera de hacer negocios y trabajar en la región también se refleja en otros aspectos, como el desarrollo de talento, el bienestar de nuestros colaboradores, la investigación y desarrollo, la innovación en salud y la reducción del impacto ambiental. Todo esto es parte de nuestra evolución y madurez con la filosofía de sostenibilidad.

Nuestra Estrategia Roche Sostenible

Precisamente porque la sostenibilidad en Roche no es una iniciativa aislada, sino un compromiso integral que abarca todos los aspectos de nuestra organización, al cierre de 2023, nos planteamos la necesidad de evolucionar nuestra estrategia hacia una estrategia sostenible. Esta evolución reafirma nuestro propósito de asegurar que la innovación esté disponible para los pacientes en el menor tiempo posible.

Damos un paso más como organización comprometida con el desarrollo sostenible de la región, reconociendo lo aprendido a lo largo de seis años junto a nuestros colaboradores y organizaciones aliadas. Gracias a esta interacción y amplio trabajo con nuestras partes interesadas, ahora tenemos una mayor claridad sobre dónde y cómo podemos generar valor como compañía, desde nuestra experiencia y capacidades en beneficio de la sociedad.

A medida que avanzamos hacia el 2030 y más allá, seguimos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y, con ello, a mejorar continuamente nuestras estrategias para asegurar que estamos creando un impacto positivo que genere valor para los pacientes, la sociedad y Roche.

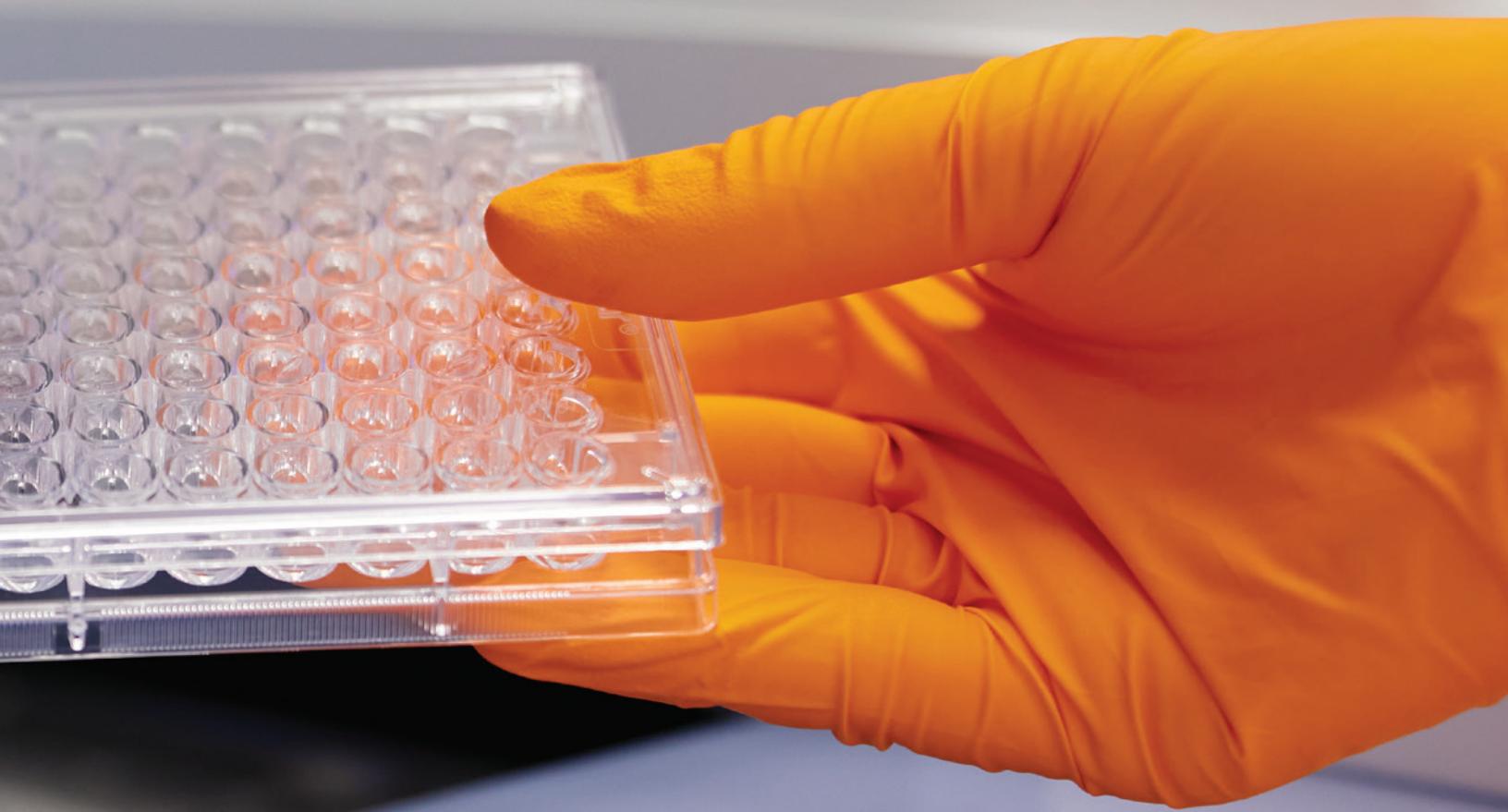
En nuestra estrategia Roche Sostenible, innovar con propósito es nuestra forma de asegurar un futuro mejor para todos. Esta es una manifestación de nuestro compromiso, en el cual invitamos a todos nuestros colaboradores y aliados, tanto del sector público como privado, a unirse a nosotros para lograr juntos un impacto duradero y positivo para las generaciones futuras.



Álvaro Soto Monge
Gerente General División Farmacéutica
Roche Caribe, Centroamérica y Venezuela







Sobre
Roche

Perfil de la organización

Grupo Roche

Somos una empresa internacional, pionera en investigación biomédica y el desarrollo de medicamentos y productos para el diagnóstico y tratamiento de distintas patologías, con el objetivo de hacer avanzar la ciencia y mejorar la vida de las personas.

Disponemos de medicamentos auténticamente diferenciados en las áreas de oncología, inmunología, enfermedades infecciosas, oftalmología y neurociencias. Por esa razón, la innovación está en el centro de todo lo que hacemos.

Buscamos soluciones innovadoras en todas nuestras funciones, haciendo ahora lo que los pacientes necesitarán después, con el propósito de aportar a la creación de un futuro saludable y estable para todas las personas y el hogar que compartimos. Este enfoque es el que nos ha convertido, también, en líder mundial en diagnóstico *in vitro* y diagnóstico histológico del cáncer, además de ir a la vanguardia en el control de la diabetes.

Sin embargo, nada de esto sería posible sin la integración de la sostenibilidad en nuestra estrategia empresarial. La sostenibilidad permea cada uno de nuestros departamentos, decisiones y acciones; incluye todo lo que llevamos a cabo en la región de Centroamérica, Caribe y Venezuela (CCAV).

En la región de CCAV, contamos con diferentes divisiones organizacionales:

- Roche Farmacéutica
- Roche Diagnóstica
- Roche Diabetes Care
- Roche Services & Solutions Americas

El contenido de este reporte se basa en el desempeño e impacto de la División Farmacéutica, no incluye información de las otras divisiones del Grupo Roche presentes en la región.

Aspiración estratégica

Colaboramos activamente con los ecosistemas de salud, guiados por un enfoque de atención sanitaria personalizada y centrada en el paciente, lo que permite el acceso oportuno a la innovación.

Nuestro trabajo beneficia a pacientes de la región en las siguientes áreas terapéuticas:

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. Cáncer de mama y ginecológico | 8. Cáncer de vejiga |
| 2. Neurología | 9. Cáncer de piel |
| 3. Hematología | 10. Medicina de precisión y biomarcadores |
| 4. Hemofilia | 11. Artritis |
| 5. Cáncer de pulmón | 12. COVID-19 |
| 6. Nefrología | 13. Enfermedades raras |
| 7. Cáncer de hígado | 14. Oftalmología |



División Farmacéutica

Nuestra operación en Caribe, Centroamérica y Venezuela tiene las siguientes razones sociales:

País	Entidad Legal
Guatemala	Productos Roche Guatemala, S.A.
El Salvador	Productos Roche El Salvador, S.A. De C.V.
Honduras	Productos Roche (Honduras), S.A.
Nicaragua	Productos Roche (Nicaragua), S.A.
Cuba	
Panamá	Productos Roche (Panamá), S.A.
República Dominicana	Productos Roche Dominicana, S.R.L.
Venezuela	Productos Roche S.A.
Costa Rica	Roche Servicios S.A.
Trinidad & Tobago	
Jamaica	
Barbados	Bajo entidad legal Roche Servicios S.A.
Bahamas	
Curacao	

Distribuimos medicamentos de Roche a diferentes países en Caribe, Centroamérica y Venezuela:

- Anguila
- Antigua y Barbuda
- Aruba
- Bahamas
- Barbados
- Bermuda
- Belice
- Costa Rica
- Cuba
- Curacao
- Dominica
- El Salvador
- Granada
- Guatemala
- Guyana
- Haití
- Honduras
- Islas Caimán
- Nicaragua
- Panamá
- República Dominicana
- San Cristóbal y Nieves
- Santa Lucía
- San Vicente y las Granadinas
- Islas Turcas y Caicos
- Islas Vírgenes (Británicas)
- Jamaica
- Montserrat
- San Martín
- Surinam
- Trinidad y Tobago
- Venezuela



Cámaras y organizaciones

Costa Rica:

Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)

AmCham Costa Rica

Cámara Costarricense de la Salud

Cámara de Industrias de Costa Rica

Federación Centroamericana y del Caribe de Laboratorios Farmacéuticos (FEDEFARMA)

Guatemala:

AmCham Guatemala

Cámara de Comercio Suizo Guatemalteca

CentraRSE

Federación Centroamericana y del Caribe de Laboratorios Farmacéuticos (FEDEFARMA)

El Salvador:

AmCham El Salvador

Fundemas

Honduras:

AmCham Honduras

Panamá:

Sumarse

AmCham Panamá

Federación Centroamericana y del Caribe de Laboratorios Farmacéuticos (FEDEFARMA)

Cámara de Comercio Suizo Panameña

República Dominicana:

Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana (AMCHAMDR)

Cámara de Comercio y Turismo Dominicano Suiza

Asociación de Representantes, Agentes y Productores Farmacéuticos, Inc. (ARAPF)

Federación Centroamericana y del Caribe de Laboratorios Farmacéuticos (FEDEFARMA)





Estructura de Gobierno Corporativo

Para poder llevar a la práctica nuestros valores de creación de valor sostenible, innovación, enfoque centrado en el paciente, comunicación transparente y cultura de gestión conforme a estándares reconocidos, diseñamos los principios de Gobierno Corporativo de Roche, que sientan las bases para servir de manera íntegra y sostenible a todos nuestros grupos de interés. Estos principios guían nuestra estrategia empresarial y estructuran nuestra operación en Caribe, Centroamérica, y Venezuela (CCAV).

Al ser Roche CCAV una división regional de la compañía global, nuestro máximo órgano de gobierno lo constituye el Enabling Team, equipo de liderazgo ejecutivo presidido por la Gerencia General y acompañado por el equipo de *enablers*, líderes de las diferentes áreas sustantivas del negocio. Este equipo se complementa con los *country ecosystem leads*, líderes organizacionales para la implementación de la estrategia de negocio en los distintos países de la región.

Enabling Team



General Manager,
Álvaro Soto



Medical Affairs Enabler,
Carlos Sandoval



Finance Enabler,
Ronald Duarte



Organizational Catalyst Lead,
Carolina Mora



Business Operations Enabler,
Alberto Rodríguez



Informatics Partner Cluster Lead,
Ernesto Ortega



Disease Area Strategy Enabler,
Juan José Cruz



Omnichannel CX Enabler,
Claudia Selva



Corporate Affairs Enabler,
Melissa Delgado



Legal & Compliance Lead,
Juan Ignacio Zamora



People & Culture Business Partner,
Gerardo López





Country Ecosystem Leads

Con el objetivo de impulsar la filosofía de trabajo de Roche y avanzar hacia el alcance de nuestro propósito, de llevar la innovación y soluciones de salud a las personas que lo necesitan, el equipo de liderazgo suma también a los Country Ecosystem Leads, líderes organizacionales para la estrategia de Negocio en los países que conforman Roche CCAV.



**Country Ecosystem Lead -
Guatemala,
Jonathan Boiton**



**Country Ecosystem Lead -
Honduras,
Mauricio Salguero**



**Country Ecosystem Lead -
Costa Rica, Nicaragua y Cuba,
Nathalia Murillo**



**Country Ecosystem Lead -
Panamá,
Olman Arguedas**



**Country Ecosystem Lead -
República Dominicana,
Fernando Víquez**



**Country Ecosystem Lead -
El Salvador,
Vinicio Ibarra**



**Country Ecosystem Lead -
Venezuela,
Mohamad Ajami**



**Country Ecosystem Lead -
Caribe Inglés y Holandés,
Marianela González**



Estrategia

Creación de valor sostenible

En Roche CCAV, adaptamos la metodología de trabajo de Roche global y nos fundamentamos en la investigación biomédica y nuestro conocimiento sobre la realidad de los ecosistemas de salud y de los pacientes para incentivar el descubrimiento de nuevos medicamentos, diagnósticos y conocimientos basados en datos para impulsar la evolución de la práctica de la medicina y ayudar a los pacientes de la región a vivir más y mejor.

Teniendo claro nuestro rol como líderes de la industria, afrontamos con optimismo y proactividad los retos generados por la complejidad de la asistencia sanitaria y la creciente presión sobre los sistemas de salud. Entendemos la urgencia de ofrecer soluciones médicas ahora, mientras desarrollamos otras innovaciones de cara al futuro.

Ante estos desafíos, nos guía nuestro propósito común: asegurar que la innovación esté disponible para los pacientes en el menor tiempo posible. Los pacientes son y seguirán siendo el centro de lo que hacemos.

Para lograr ese objetivo y aportar a su calidad de vida estamos dispuestos a seguir trabajando con los ecosistemas de salud, las organizaciones de pacientes, las comunidades, los gobiernos y otras empresas privadas.

De ahí que hayamos hecho de la articulación, la cocreación y el trabajo conjunto una fórmula invencible para impactar de manera positiva la realidad de los países y de las personas. Sin embargo, esa capacidad para articular, liderar y acompañar distintas iniciativas no sería posible sin la reputación que nos otorga nuestro compromiso público con la sostenibilidad.

¿Qué hacemos?

Nos centramos en nuestra visión de adecuar los tratamientos a los pacientes, al proporcionar el tratamiento idóneo para cada paciente en el momento oportuno.

El enfoque de Roche combina nuestra amplia experiencia en productos farmacéuticos y diagnósticos con el aprovechamiento de la ciencia de datos para impulsar una investigación más eficaz y eficiente. De esta forma, está comprobado que se toman mejores decisiones terapéuticas para los pacientes.

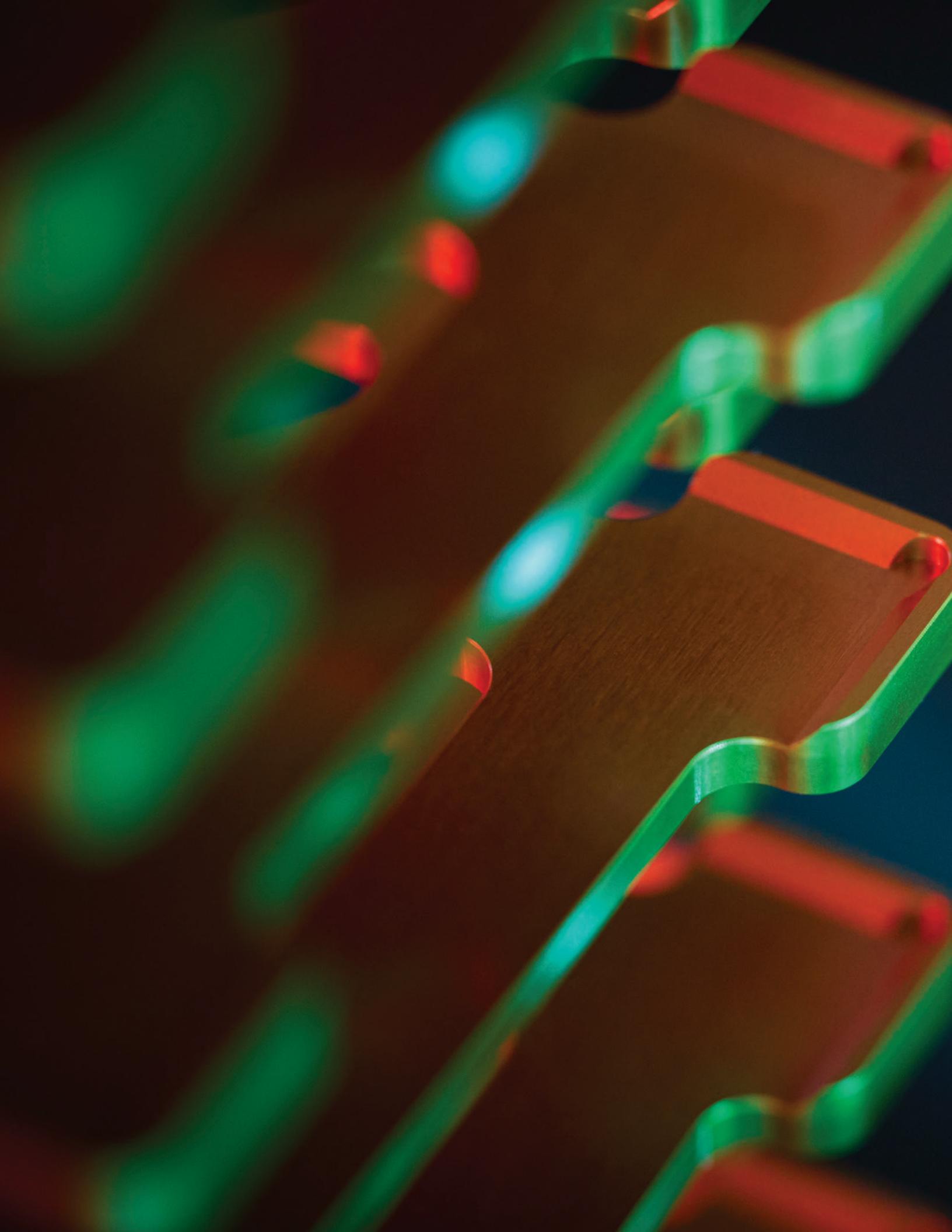
En colaboración con terceros, ofrecemos soluciones integradas con mayores beneficios médicos, sanitarios y económicos. La búsqueda de la excelencia en la ciencia y nuestro carácter distintivo se basa en cuatro elementos clave: un conocimiento excepcionalmente amplio y profundo de la biología de las enfermedades, la perfecta integración de nuestras capacidades en materia de productos farmacéuticos y diagnósticos, una diversidad de enfoques para maximizar la innovación y una orientación a largo plazo.

¿Cómo lo hacemos?

Para cumplir nuestros compromisos, se necesitan personas con integridad, valor y pasión que marquen la diferencia para las y los pacientes. Nuestro liderazgo inspira resultados que importan, adoptando la diversidad y la inclusión. Diferentes perspectivas y experiencias en toda la organización fomentan soluciones innovadoras en beneficio de los pacientes.

Nuestra escala y alcance geográfico global nos permite atraer el talento idóneo, con la finalidad de llevar rápidamente soluciones a las personas que más las necesitan. Además, constantemente nos transformamos y buscamos nuevas formas de trabajo para ser más ágiles.

Todo lo anterior, bajo una perspectiva de innovación. Desde el trabajo de investigación y desarrollo hasta las alianzas con nuestros socios externos, cada espacio e iniciativa en Roche fomenta la diversidad de enfoques científicos y la agilidad en la toma de decisiones.





Sobre la estrategia de
sostenibilidad



Enfoque de sostenibilidad

Desde hace algunos años, hemos ido integrando la sostenibilidad en nuestra estrategia empresarial, hasta convertirla en lo que es hoy: una filosofía que permea todas nuestras acciones y a todas nuestras personas colaboradoras. Nuestro enfoque holístico para la sostenibilidad integra tres dimensiones:

Sociedad. Desarrollamos nuevos medicamentos y formas de diagnosticar enfermedades, que proporcionan beneficios que cambian la vida de pacientes y, así, contribuimos a una sociedad mejor.

Tenemos un profundo respeto por el ser humano y por los derechos de todas las personas a las que llegamos, especialmente pacientes.

Además, enfatizamos en la seguridad, la salud y el desarrollo de los colaboradores, al mismo tiempo en que promovemos la diversidad, equidad e inclusión, integridad, respeto mutuo e igualdad de oportunidades para todos.

Ambiente. El respeto por un planeta sano y el medio ambiente siempre ha sido una prioridad de la compañía. Estamos comprometidos a reducir a la mitad el impacto ambiental de nuestras operaciones y productos de 2019 a 2029.

Además, tenemos el objetivo de reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero al nivel absoluto cero para 2050, mientras nos asociamos con nuestros proveedores para reducir sus emisiones, como parte de nuestra cadena de valor, en beneficio mutuo.

Economía. Nuestro negocio debe satisfacer las necesidades de pacientes y continuar creando empleos de calidad que proporcionen a las personas y a sus familias un acceso seguro a medios de subsistencia, al tiempo en que se obtienen rendimientos competitivos para nuestros inversores.

Esto lo hacemos promoviendo la innovación y traduciendo la ciencia en tecnologías pioneras, medicamentos y diagnósticos que ayudan a los pacientes a vivir vidas más largas, mejores y más productivas, lo que les permite mantenerse activos para contribuir a sus economías locales.



Materialidad



Con el fin de identificar los temas que son particularmente relevantes para Roche, nuestras partes interesadas y la sociedad en general e integrarlos a nuestra estrategia de negocio, a nivel global, llevamos a cabo una evaluación detallada de la materialidad corporativa entre el 2018 y 2019.

Esta evaluación de la materialidad se basa en la gestión de riesgos de la organización e integra la participación de colaboradores y diferentes áreas de la organización e, incluso, de partes interesadas externas. Esta evaluación buscaba identificar los problemas más importantes y apremiantes que Roche tenía que abordar en los próximos tres a cinco años.

Durante el proceso, se identificaron 19 temas materiales, agrupados en ocho categorías principales, que se destacaron como altamente relevantes para la organización y para nuestros principales grupos de interés.

En Roche CCAV, realizamos en el 2020 una revisión y análisis de la materialidad corporativa y consideramos adecuado y oportuno adoptarla a nivel local, ya que esta responde a los riesgos y oportunidades para generar valor compartido en los países de nuestra filial.

Desde entonces, nuestra materialidad se ve de la siguiente forma:

Categoría	Tema material	Categoría	Tema material
Acceso a la atención sanitaria	Asequibilidad de la atención de salud	Calidad y Seguridad del Producto	Seguridad del producto
	Sistemas de salud sostenibles	Ética y Cumplimiento	Calidad del producto
	Disponibilidad de la atención en salud		Derechos humanos
Digitalización	Atención de salud personalizada		Ética y transparencia
	Real-world Data	Participación de los empleados	Cumplimiento
	Ciberseguridad		Atracción y retención del talento
	Privacidad de la información		Agilidad organizacional
Ciencia e innovación	Privacidad de la información	Eficiencia energética	Eficiencia energética
	Eficiencia de I&D	Pensamiento a largo plazo	Pensamiento a largo plazo
	Preparación para el envejecimiento de la sociedad		



Compromiso regional con la sostenibilidad

Nuestra forma de abordar e integrar la sostenibilidad ha ido evolucionando; pasó de ser un movilizador para el cumplimiento de nuestro propósito a un eje transversal que está presente en toda nuestra operación.

De esta forma, la sostenibilidad es un valor incorporado a cada proyecto, iniciativa de relacionamiento, investigación, y creación de un nuevo medicamento o diagnóstico. Además, influye en la forma en que agregamos valor para todas las partes interesadas, incluyendo nuestro público interno.

Es desde la sostenibilidad que podemos gestionar responsablemente nuestros impactos en materia ambiental, social y de gobernanza, identificando y minimizando riesgos, fortaleciendo nuestra reputación y liderando un proceso que transforme el sistema sanitario en la región.

Por esa razón, en alineación con el enfoque global, desde Roche Caribe, Centroamérica y Venezuela en 2022 construimos nuestra propuesta de valor con compromisos regionales en las tres dimensiones de la sostenibilidad.

Dimensión social: ¿cómo contribuimos a un mejor mañana para todas las personas?

Enfoque de impacto interno

Nuestro equipo de personas colaboradoras es un actor fundamental en el éxito de nuestra organización y en la generación de valor hacia las y los pacientes, los sistemas de salud y la sociedad en general.



Al ser una de nuestras principales partes interesadas, nuestra dimensión social tiene un alto enfoque de generación de valor hacia lo interno, para desarrollar el entorno y la cultura que merecen y necesitan para desarrollar su máximo potencial.

- **Ambiente inclusivo y flexible:** Desarrollamos un ambiente diverso, inclusivo y flexible para las personas colaboradoras, que les permite experimentar, expresar libremente sus opiniones y desarrollar todo su potencial.
- **Salud y bienestar integral:** Impulsamos que nuestras personas colaboradoras viven con balance, salud y bienestar integral, inspirados por las condiciones, recursos y acompañamiento que generamos como organización.
- **Desarrollo y cultura de aprendizaje:** Desarrollamos el mejor talento interno y una cultura de aprendizaje continuo, para enfrentar los retos actuales y futuros y potenciar el beneficio para las y los pacientes.



Enfoque de impacto externo

Nuestro rol en la sociedad se fundamenta en mejorar la vida y la salud de las personas a través del desarrollo de soluciones que acompañen su ruta de atención de salud.

- **Cultura de prevención en salud:** Fortalecemos la cultura de prevención en salud en la población de la región Caribe, Centroamérica y Venezuela.
- **Diagnóstico correcto y temprano:** Impulsamos y facilitamos el diagnóstico correcto y temprano de enfermedades no transmisibles y enfermedades raras.
- **Acceso a la innovación:** Impulsamos el acceso oportuno y equitativo al mejor tratamiento y que responda a las necesidades de cada paciente.
- **Capacidad y sostenibilidad de los sistemas de salud:** Apoyamos el desarrollo y fortalecimiento de capacidades en el sistema de salud que apoyen su sostenibilidad a largo plazo.



Dimensión ambiental: ¿cómo minimizamos nuestro impacto en la naturaleza y el medio ambiente?

Nuestra operación: Reducimos el impacto ambiental de nuestra operación.

- **Colaboradores y sus familias:** Fortalecemos el compromiso y la acción de nuestro equipo de colaboradores y sus familias en la protección del medio ambiente.
- **Cadena de valor:** Influenciamos la reducción de la huella ambiental de nuestra cadena de valor.



Dimensión económica: ¿cómo invertimos en avances médicos, creamos puestos de trabajo y garantizamos medios de subsistencia y prosperidad para la sociedad?



- **Inversión en innovación:** Promovemos la innovación y traducimos la ciencia en medicamentos y diagnósticos pioneros, que ayuden a las y los pacientes a vivir una vida más larga, mejor y más productiva.
- **Empleo y beneficios seguros y de calidad:** Continuamos creando empleos de calidad y beneficios que brindan a las personas y a sus familias medios de vida dignos, prósperos y seguros.
- **Contribución a la economía local:** Contribuimos al desarrollo socioeconómico de las sociedades en las que operamos.

Gobernanza de la sostenibilidad

La sostenibilidad está integrada en la visión corporativa, los valores, los estándares operativos y las directrices de Roche. Este enfoque significa que ningún departamento individual es responsable de gestionar la sostenibilidad. Por el contrario, se alienta a todas las personas colaboradoras a integrar prácticas sostenibles en su trabajo.

A nivel global, el Comité Corporativo de Sostenibilidad (CCS) es el responsable del desarrollo de la estrategia y las pautas de sostenibilidad del Grupo Roche, además de evaluar los riesgos sociales, ambientales y éticos que se incorporan en el informe de riesgos del Grupo. El CCS presenta informes periódicos sobre sus actividades al Comité Ejecutivo Corporativo y al Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad de la Junta Directiva. Este último asiste a la Junta en asuntos relacionados con gobierno corporativo, cumplimiento y promoción de una gestión sostenible de las actividades de la compañía.

En Centroamérica y el Caribe, la gestión de sostenibilidad está liderada por la Dirección de Asuntos Corporativos, que reporta directamente a la Gerencia General de Roche Centroamérica y el Caribe. Contamos también con un rol de *corporate affairs & sustainability partner*, que tiene como responsabilidad asegurar el diseño colaborativo y la implementación de la estrategia de sostenibilidad, tanto a nivel regional como a nivel de los países que la integran.

Para mantener el enfoque transversal de la sostenibilidad en nuestras operaciones, creamos el Comité Estratégico de Sostenibilidad, conformado por cinco direcciones de diferentes áreas de la organización.

Como complemento a esta entidad de alto nivel, también existe un equipo de gestión de sostenibilidad, integrado por un grupo interdisciplinario de cinco personas, representantes de áreas estratégicas de la compañía, quienes tienen la responsabilidad sobre temas relacionados con los siguientes aspectos:

1. Impulsar y desarrollar una cultura de sostenibilidad en la organización.
2. Desarrollar el conocimiento y las capacidades de la organización en relación a la sostenibilidad.
3. Definir, en conjunto con el Comité Estratégico de Sostenibilidad, el enfoque estratégico del habilitador.
4. Garantizar una estrategia de gestión de la comunicación de sostenibilidad que impulse la reputación de Roche.
5. Impulsar y asegurar el fortalecimiento de alianzas estratégicas.
6. Definir e implementar un modelo de gestión para las iniciativas de sostenibilidad.
7. Definir, gestionar y aprobar el presupuesto dedicado a iniciativas de sostenibilidad.
8. Promover y desarrollar reportes corporativos de sostenibilidad que aseguren la transparencia y rendición de cuentas, para los grupos de interés.
9. Asesorar y acompañar la puesta en marcha de las diferentes iniciativas y asegurar que la visión de sostenibilidad sea consistente.



La visión estratégica del habilitador de sostenibilidad y sus decisiones estratégicas son cocreadas entre el Comité Estratégico de Sostenibilidad y el equipo de gestión de sostenibilidad.

Finalmente, para cada pilar estratégico, se conforman grupos de trabajo implementadores, en los que participan representantes de todas las áreas de la empresa, con el objetivo de potenciar la contribución corporativa, alineando las necesidades sociales de mayor impacto para la compañía.

Relacionamiento con partes interesadas

La sostenibilidad nos permite, a través de nuestras acciones y compromisos públicos, construir una sólida reputación como líder de proyectos e innovaciones, que agregan valor social, ambiental y económico. Este posicionamiento nos permite también articular experiencias de colaboración con diferentes stakeholders en beneficio de los pacientes.

Precisamente, en este reporte, presentamos múltiples ejemplos de cómo trabajamos con distintos actores del ecosistema de salud, para ampliar el acceso de nuestras soluciones a personas que las necesitan y proporcionar una atención efectiva para las y los pacientes.

Esto se logra porque, a partir de nuestra visión sostenible, promovemos relaciones con un enfoque de cocreación, compromiso mutuo y confianza con los grupos de interés. Esta vinculación con partes interesadas es fundamental para el desarrollo de soluciones innovadoras e integrales frente al contexto global, por ello los procesos de consulta son parte vital de las estrategias que seguimos.

En resumen, al generar valor sostenible, impulsamos colaboraciones y alianzas público-privadas con las partes interesadas, que nos permitan cumplir con nuestro propósito y aportar a la construcción de un futuro sostenible y saludable para todas las personas.



Alineación con los ODS

Nuestro enfoque en sostenibilidad está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas.

Si bien identificamos aportes en seis de los 17 ODS, nuestra mayor contribución, debido a la naturaleza de nuestro negocio, es al ODS 3: Salud y Bienestar. Este objetivo está estrechamente relacionado con la consecución de la cobertura sanitaria universal, que va de la mano de un mejor acceso a medicamentos esenciales y diagnósticos de calidad. Todo ello coincide plenamente con nuestra visión de mejorar y salvar vidas.

Para facilitar la comprensión de nuestros aportes, hemos creado la siguiente tabla que relaciona nuestros logros e iniciativas con los objetivos y metas de la Agenda 2030.

**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**

<p>ODS 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • \$5.4 millones invertidos en investigación y desarrollo. • 27 estudios clínicos desarrollados en la región. • 71 % de la población colaboradora participó de los chequeos médicos de Be Better. • 693 horas de voluntariado destinadas en su mayoría a programas de promoción de la salud. • 37 campañas digitales de prevención en salud para población general. • 170 pacientes beneficiados con la Alianza One Genome-One Team. • \$164 000 invertidos en proyectos de asociaciones de pacientes y sociedad civil. <p>ODS 8</p> <ul style="list-style-type: none"> • 54.70 % de las compras se realizaron a proveedores locales. • 287 empleos directos en la región. • Un 69 % de los puestos son ocupados por mujeres. • 92 % de la población participó de la evaluación Evoke. • 63 % líderes participaron del programa Elevando el Liderazgo. • Contamos con un programa de asistencia al empleado, que fue aprovechado en 37 ocasiones. • 6 pasantías para personas estudiantes universitarias. 	<p>ODS 12</p> <ul style="list-style-type: none"> • 13 actividades de educación ambiental con la participación de 396 personas. • 75.55 % de los residuos generados, fueron valorados mediante acciones de reciclaje, compostaje y coprocesamiento. • 98 kg de desechos y empaques de medicamentos recolectados. <p>ODS 13</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación Carbono Inventario. • Galardón Bandera Azul, Categoría Cambio Climático. • Ruta clara para ser empresa carbono neutral. <p>ODS 16</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimos y socializamos los lineamientos que debemos cumplir al suscribir convenios con organizaciones públicas o privadas. <p>ODS 17</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impulsamos alianzas en la región, colaborando con el sector privado, con la academia, con ONG y con el sector público. 	 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>  <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>  <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>  <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>  <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>
---	---	---





Dimensión *Social Interna*



Impulsando el bienestar integral de nuestra gente

¿Cuáles son nuestros compromisos, alineados con el bienestar integral de nuestras personas colaboradoras en la región?

Compromiso N.º 1:

Desarrollamos un ambiente diverso, inclusivo y flexible para nuestro equipo de personas colaboradoras, que les permite experimentar, expresar libremente sus opiniones y desarrollar todo su potencial.

Compromiso N.º 2:

Impulsamos a nuestras personas colaboradoras para que vivan con balance, salud y bienestar integral, inspiradas por las condiciones, recursos y acompañamiento, que generamos como organización.

Compromiso N.º 3:

Desarrollamos el mejor talento interno y una cultura de aprendizaje continuo, para enfrentar los retos actuales y futuros y para potenciar el beneficio para las y los pacientes.

En Roche, entendemos que nuestra fortaleza y capacidad para innovar inicia desde las personas que forman parte de nuestra organización. Por ello, nuestros compromisos con el talento interno no solo buscan crear un entorno laboral que fomente la diversidad y la inclusión, sino que, también, se centran en promover un bienestar integral que abrace tanto la salud física como emocional de cada persona colaboradora. Asimismo, nos esforzamos por cultivar un ambiente donde el aprendizaje y el crecimiento continuo son claves, preparando a nuestro equipo para enfrentar los desafíos del presente y del futuro, con la convicción de que en este entorno, la innovación surge de manera natural, fomentada por la diversidad de experiencias y perspectivas que cada persona aporta.

Por tal razón, promovemos un ambiente laboral donde cada persona puede ser auténticamente ella misma, con una cultura organizacional en la cual son bienvenidas la libre expresión de ideas y la experimentación. Propiciamos un espacio donde la diversidad de pensamientos y experiencias enriquezca nuestro trabajo y fortalezca nuestra capacidad de innovación. Este enfoque promueve una atmósfera de respeto libre de sesgos, a la vez que impulsa la creatividad y la generación de soluciones innovadoras, que son vitales para nuestro éxito en el ámbito de la salud.

Además de un ambiente inclusivo, entendemos la importancia del bienestar en la vida de nuestra población colaboradora. Cuidar de su salud física y emocional es una prioridad que ocupa un lugar central en nuestra propuesta de valor para las personas colaboradoras. Por esto, Roche se esfuerza por proporcionar todas las herramientas necesarias para que cada integrante del equipo pueda vivir una vida plena y saludable. Este compromiso con el bienestar general no solo mejora la calidad de vida de nuestros colaboradores, sino que también refuerza su capacidad para contribuir de manera efectiva a nuestro propósito.

El aprendizaje y el desarrollo continuo son fundamentales en nuestro enfoque para preparar a nuestro equipo para el futuro. Desde programas de capacitación hasta mentorías, fomentamos diversas oportunidades de desarrollo que enriquecen la experiencia profesional y personal de nuestros colaboradores, con el objetivo de asegurar que cada uno de nuestros talentos cuente con las capacidades y habilidades para enfrentar los desafíos actuales y esté preparado para los cambios y oportunidades futuras.

Cada paso que damos hacia la creación de un entorno laboral más inclusivo, saludable y de desarrollo continuo no solo beneficia a nuestros colaboradores, sino que también impulsa nuestro objetivo global de mejorar la atención médica y la calidad de vida de los pacientes. Al invertir en las personas que hacen posible nuestro propósito, estamos invirtiendo en seguir marcando la diferencia en la vida de quienes dependen de nuestras soluciones de salud.

Gente Roche

Generando impacto desde el interior de la organización

Una organización como Roche impacta y opera de manera global gracias a su equipo humano. Con su compromiso y propósito compartido nuestro equipo es quien posibilita que nuestras soluciones innovadoras estén disponibles para las y los pacientes en el menor tiempo posible.

Por esa razón, en Roche Caribe, Centroamérica y Venezuela (CCAV) garantizamos a todas nuestras personas colaboradoras un entorno de trabajo seguro, diverso e inspirador, en el que puedan alcanzar su máximo potencial, adaptándonos a sus realidades personales y las de sus países.

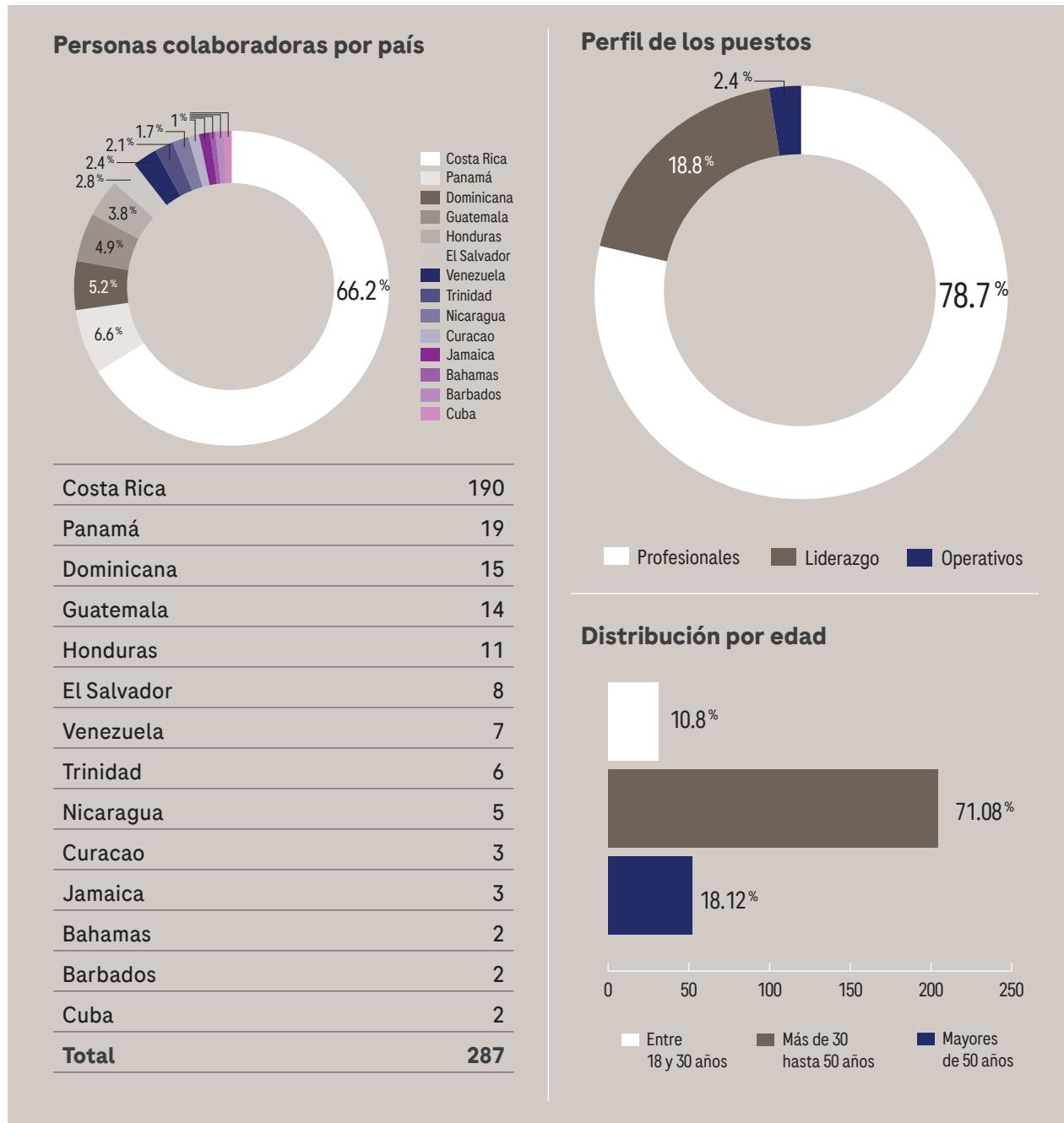
Si pretendemos transformar en positivo la vida de las personas, tenemos que empezar por quienes trabajan con nosotros.

Gente Roche

En 2023, entre los 14 ecosistemas que componen Roche CCAV contabilizamos 287 personas colaboradoras, 69 % de las cuales son mujeres.

Empleo directo

2022	2023	% Crecimiento
 281	287	2.14 %
Hombres		Mujeres
 89	198	
31.01 %	68.99 %	



Orgullosamente CCAV

Tomando como base la experiencia de que las soluciones personalizadas generan los mejores resultados para cada paciente, nos enfocamos en que lo mismo ocurra con nuestro equipo de personas colaboradoras.

Por eso, diseñamos una propuesta de valor flexible que se adapte a las necesidades e intereses de cada persona, bajo el nombre de Orgullosamente CCAV (Caribe, Centroamérica y Venezuela), plataforma que nació en 2022 y permanece hasta la fecha.

De esta manera, Orgullosamente CCAV engloba las múltiples experiencias, programas y beneficios a los que tiene acceso nuestro talento humano, alineadas con 5 compromisos estratégicos que describen cómo nos asociamos y agregamos valor a nuestros colaboradores, sus familias e impulsamos el desarrollo integral de las sociedades en las que operamos.



- **Crecemos en CCAV:** motivamos a nuestra gente para que vivan experiencias de aprendizaje y facilitamos plataformas que impulsen su desarrollo personal y profesional.
- **Construimos bienestar:** promovemos salud, balance y bienestar para nuestro equipo de colaboradores y sus familias.
- **Reconocemos y celebramos la creación de valor:** reconocemos a nuestras personas colaboradoras con equidad y transparencia, basados en el impacto de sus contribuciones.
- **Vivimos con propósito:** impactamos a la sociedad, los sistemas de salud y la vida de nuestros pacientes, promovemos la transparencia y contamos con espacios de construcción entre colaboradores y líderes de la organización, para propiciar un entorno laboral inclusivo, en donde cada voz sea escuchada y valorada.
- **Inspiramos con liderazgo:** vivimos y desarrollamos principios de liderazgo sistémico, que reflejan los comportamiento de visionarios, arquitectos, coaches y catalizadores, con claro foco en nuestra cultura y propósito organizacional.

Para cumplir esos compromisos, es indispensable que nuestros beneficios respondan a necesidades reales de las personas colaboradoras, quienes al aprovecharlos ven una mejoría en su calidad de vida y un impulso a su bienestar.

Además, queremos desarrollar una forma de dirigir equipos y proyectos que sea empática y resolutiva, de manera que las personas colaboradoras se sientan seguras y respaldadas.

Finalmente, contamos con herramientas como el Diagnóstico de Experiencia de Usuario-Employee Journey y el Global Employee Opinion Survey GEOS, que nos permiten escuchar la voz de quienes integran la organización y abrazar con apertura la retroalimentación, así como usarla de insumo para aplicar las mejores prácticas dirigidas a la excelencia y la mejora continua, e impulsar una cultura psicológicamente sana que promueve el trabajo en equipo, la creatividad y la innovación.

Este planteamiento busca posicionar a Roche CCAV como el mejor lugar para trabajar en la región, fortaleciendo nuestra reputación como marca empleadora, la vinculación y sentido de pertenencia de nuestro equipo.

La Semana Orgullosamente CCAV

En 2023, quisimos resaltar el impacto de Orgullosamente CCAV durante una semana para vivenciar los 5 compromisos, uno por día, a través de diferentes actividades. Estas sumaron 2728 asistencias, lo que representa un 190% más que en el año 2022, con un porcentaje de satisfacción promedio del 90%.

En dicha semana, se realizaron las siguientes actividades:

- Talleres para potenciar el plan individual de desarrollo, con el apoyo de People and Organizational Growth.
- Dinámicas para estimular el bienestar, con especial énfasis en salud mental, gracias al liderazgo de la Comunidad de Balance.
- Charlas sobre la importancia del salario emocional que incluye un buen ambiente laboral, seguridad psicológica y formación continua.
- Actividades para conectarnos con nuestro propósito personal y corporativo, y así interiorizar la vivencia del paciente y el rol del cuidador.
- Eventos para redescubrir el líder e influenciador que habita dentro de cada persona.

Al finalizar, recogimos 214 vivencias postuladas en Spaces Orgullosamente CCAV (red social interna), que ejemplifican cómo vivimos nuestra propuesta de valor, con 3837 reacciones de apoyo y 6989 interacciones en total, con lo cual fomentamos la construcción de nuestra comunidad y fortalecemos nuestra cultura.

Resumen Semana Orgullosamente CCAV



2728
asistencias



90 %
crecimiento de asistencia
respecto al año anterior



90 %
nivel satisfacción



214
vivencias postuladas



3837
reacciones de apoyo





Descubriendo cómo transitan nuestras personas colaboradoras su trayectoria en Roche

En 2023, aplicando los aprendizajes que hemos obtenido de mapear el *journey* de nuestros pacientes y con el propósito de ofrecer una experiencia sólida y diferenciada, decidimos construir el Employee Journey, una representación del recorrido profesional de la persona colaboradora durante su trayectoria en Roche.

Esta herramienta compila de manera estructurada información sobre personas candidatas y colaboradoras brindándonos una visión integral de quiénes son y cómo navegan la cultura y los procesos internos de nuestra organización. Esto nos permite identificar oportunidades y generar soluciones de valor que les garanticen una experiencia memorable.

Para dibujar este *journey*, nos centramos en el ciclo de vida de la persona colaboradora considerando las fases de reclutamiento, contratación, inducción, compromiso, desempeño, desarrollo, así como desvinculación voluntaria e involuntaria.

En 2023, se identificaron 25 puntos para mejorar la experiencia de la persona colaboradora.

En el proceso, se generaron más de 50 entrevistas con diferentes grupos de colaboradores: contribuidores individuales, líderes, personal de nuevo ingreso, entre otros. Luego de un análisis, se identificaron 25 oportunidades de crear iteraciones, generar conversaciones de valor e implementar mejoras alrededor de todas las fases del ciclo de vida de la persona colaboradora.

Este proceso de cocreación se desarrolló a través de una metodología de aprender haciendo, basada en la experimentación y resolución de problemas. Fue liderado por el área de Customer Centricity y contó con la participación de un equipo multidisciplinario, conformado por diferentes roles de Recursos Humanos, Desarrollo Sistémico, Sostenibilidad, CX Experiencia del Usuario, entre otros.

Al cierre del 2023, como resultado, se confeccionó un plan de trabajo priorizado con responsables y plazos claros. Dentro de las principales áreas de enfoque, este plan considera los siguientes aspectos:

- Acompañamiento a líderes para preparar los *check-ins*, que son conversaciones informales y de alta calidad entre una persona colaboradora y su líder, centrándose en 4 Cs: carrera, capacidades, conexiones y contribución.
- Continuar el programa de educación en liderazgo (Elevando Nuestro Liderazgo) para reforzar las mejores prácticas de gestión del desempeño.
- Reforzar los programas de reconocimiento y los lineamientos de Roche, a través de campañas de comunicación interna.

Con estas estrategias, procuramos que las personas colaboradoras de Roche CCAV-Pharma (potenciales y actuales) se sientan valoradas y comprometidas durante su permanencia en Roche, dando lo mejor de sí al servicio de los pacientes y aportando al propósito de la compañía.

Employee Journey

+50

entrevistas



25

oportunidades identificadas



Plan de trabajo diseñado





Ambiente inclusivo y flexible

Compromiso N.º 1:

Desarrollamos un ambiente diverso, inclusivo y flexible para nuestro equipo de colaboradores, que les permite experimentar, expresar libremente sus opiniones y desarrollar todo su potencial.

En Roche, buscamos impulsar una cultura organizacional inclusiva, respetuosa de las diferencias y que permita a todas las personas colaboradoras, ser ellas mismas, alcanzar su máximo potencial y prosperar.

Confiamos en la creatividad y la diversidad de ideas de nuestro personal para crear soluciones sanitarias innovadoras, que mejoren los resultados para los pacientes.

Una experiencia del empleado, basada en la diversidad y la inclusión

Una de las maneras concretas en que podemos integrar este compromiso es garantizando que los valores de diversidad, equidad e inclusión están presentes en todo el ciclo de vida de la persona colaboradora.

Para comprobarlo, en 2023, aplicamos un diagnóstico que nos permite comprender los desafíos de la inclusión y la diversidad en cada fase del ciclo de vida de la población colaboradora, asimismo identificar fortalezas, recursos existentes y empoderar a cada ecosistema para que sean voceros de nuestro compromiso.

En este diagnóstico, un experto en Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) de Roche a nivel global evaluó las fases del Employee Journey. Mediante una revisión documental, identificó los recursos con los que cuenta la organización para garantizar que cada fase de la experiencia de la persona colaboradora asegure un enfoque de DEI.

Como parte del diagnóstico, el experto global nos acompañó en el diseño de la estrategia para atender los puntos de mejora identificados. Por ejemplo, se identificó la necesidad de comunicar con mayor intencionalidad la gama de entrenamientos sincrónicos con los que contamos, comunicar a los people leaders de forma periódica métricas de diversidad de sus equipos e incluir en el boletín interno un apartado bimensual de DEI donde compartiremos contenido variado sobre estos temas.





DEI: Campaña global “Empieza conmigo”

La diversidad e inclusión es una prioridad para Roche a nivel global, la cual se integra en todas las filiales a través de normativa interna y de una oferta de formación disponible para todas las personas colaboradoras.

El conjunto de oportunidades educacionales, disponible en nuestra plataforma de aprendizaje global, incluye cursos de sensibilización sobre prejuicios, sensibilización intercultural y seguridad psicológica para ayudar a las personas colaboradoras a ampliar sus conocimientos y desarrollar habilidades que respalden la estrategia de DEI.

Esto se suma a la campaña global de sensibilización: DE&I: Empieza Conmigo. Con esta campaña, se busca concienciar y crear una transformación duradera y positiva en toda Roche impulsando cambios factibles, incrementales y accionables entre colaboradores, que abarcan diferentes dimensiones de la diversidad:

- Diversidad cultural
- LGBTQ+
- Raza / etnia
- Generaciones
- Discapacidad
- Equidad de género

Nuestro compromiso con la diversidad e inclusión inicia desde el reclutamiento, donde todas las personas involucradas en los procesos de contratación se consideran Embajadores de Roche, por lo que cada interacción con una persona candidata debe reflejar nuestros valores organizacionales.

Para ello, contamos con License To Hire, una iniciativa de capacitación global e interactiva que cubre una variedad de técnicas y tácticas de contratación para ayudar a los líderes a contratar a las mejores personas, a través de procesos libres de sesgos.

License to Hire proporciona las siguientes habilidades:

- Aceptar la diversidad, abordar los prejuicios inconscientes y adoptar un enfoque inclusivo en la contratación.
- Crear la mejor experiencia para la persona candidata.
- Diseñar descripciones de puestos y anuncios que atraigan talentos de todos los orígenes.
- Gestionar con éxito todos los aspectos del proceso de contratación, desde el inicio de la solicitud abierta hasta la entrevista y evaluación de personas candidatas, la presentación de la oferta y la incorporación de nuevas contrataciones.
- Contratar por potencial centrándose en la mentalidad del candidato, la pasión por aprender, y las habilidades necesarias para liderar de maneras cada vez más complejas.

Además de los módulos de aprendizaje interactivos y gamificados, License to Hire contempla otros recursos como podcasts, videos, artículos virtuales, plantillas de comunicación, recursos de mejores prácticas y respuestas a las preguntas frecuentes.

A partir de 2024, todas las personas involucradas en los procesos de reclutamiento deberán cursar este programa de forma obligatoria.

Ratificamos la Declaración de San José

Alineados con el marco de trabajo global, Roche CCAV ratificó en 2023 su firma de la Declaración de San José, una iniciativa liderada en Costa Rica por la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED). Esta incluye principios en contra de la discriminación por orientación sexual e identidad de género y a favor de los derechos humanos de las personas LGBTIQ+ en espacios de trabajo.

Equidad de género

En Roche CCAV, contamos con un 69 % de representación de mujeres en nuestra fuerza laboral. Asimismo, en los niveles de liderazgo (dirección, gerencias y jefaturas), la participación de las mujeres es del 57.41 %. Si bien estas cifras reflejan una alta participación femenina en la toma de decisiones, sabemos que la equidad de género no se limita a un indicador, por eso trabajamos en crear un entorno de trabajo inclusivo que asegure igualdad de oportunidades para todas las personas.



Personas colaboradoras por género y nivel de puesto

2023

Nivel de puesto	% Hombres	% Mujeres
Direcciones	86 %	14 %
Gerencias	88 %	13 %
Jefaturas	26 %	74 %
Profesionales	27 %	73 %
Operativos	100 %	0 %
Total	31 %	69 %

Participación de mujeres en puestos de liderazgo

Género	2022	2023
Mujeres	38	31
Hombres	25	23
Participación femenina	60.32 %	57.41 %

En este marco, realizamos un Diagnóstico de Equidad con el acompañamiento de AED, que incluyó una revisión de las prácticas y la comunicación sobre temas de género. A partir de lo encontrado, nos propusimos en el 2023 ser más intencionales en comunicar los beneficios y los esfuerzos de diversidad e inclusión de forma sistemática y estratégica, en fortalecer la concientización y capacitación a nivel del equipo de dirección y líderes, así como habilitar más espacios de sensibilización e identificación de oportunidades a nivel organización.



Acciones permanentes por la equidad de género

En materia de equidad, contamos con una **política contra el acoso y hostigamiento sexual en el empleo** y una **política de equidad salarial**.

El modelo de compensación en Roche está basado en una metodología objetiva que valúa, entre otros aspectos, la responsabilidad, el alcance y el impacto de las posiciones. Bajo este marco metodológico, contamos con un catálogo global de puestos de trabajo, con el que podemos realizar análisis exhaustivos sobre la equidad salarial de género.

El área de People and Culture ha analizado las diferencias salariales entre trabajadores masculinos y femeninos que realizan trabajos similares. A partir de este análisis, podemos afirmar que, hasta el momento, en nuestra región no se han identificado diferencias significativas entre ambos géneros. Estas revisiones se hacen una vez al año al finalizar la asignación de los incrementos salariales.

Por otra parte, ofrecemos opciones que permiten conciliar la familia y el desarrollo profesional. Uno de nuestros beneficios destacados es la **licencia por maternidad ampliada**, que permite que nuestras colaboradoras se reincorporen al trabajo de forma paulatina y flexible al finalizar el periodo de licencia de maternidad otorgado por la ley y hasta que el bebé cumpla los 7 meses.

Asimismo, para promover la corresponsabilidad en el cuidado, contamos con **licencia por paternidad de un mes**. Además, desde el 2022, incluimos una **licencia uniparental y para parejas del mismo sexo**, que aplica a personas colaboradoras que se conviertan en padres biológicos, no biológicos, padres legales, adoptivos o padres por nacimiento a través de subrogación.

Por último, una de nuestras prioridades es garantizar el acceso a **coberturas en salud femenina preventiva**, por lo que las campañas internas de salud incluyen exámenes médicos dirigidos a nuestras colaboradoras, como PAP, ultrasonidos, consulta médica ginecológica y mamografías. Esto forma parte de la cobertura del seguro de gastos médicos.



Salud y bienestar integral

Compromiso N.º2:

Impulsamos a nuestras personas colaboradoras para que vivan con balance, salud y bienestar integral, inspiradas por las condiciones, recursos y acompañamiento que generamos como organización.



Be Better

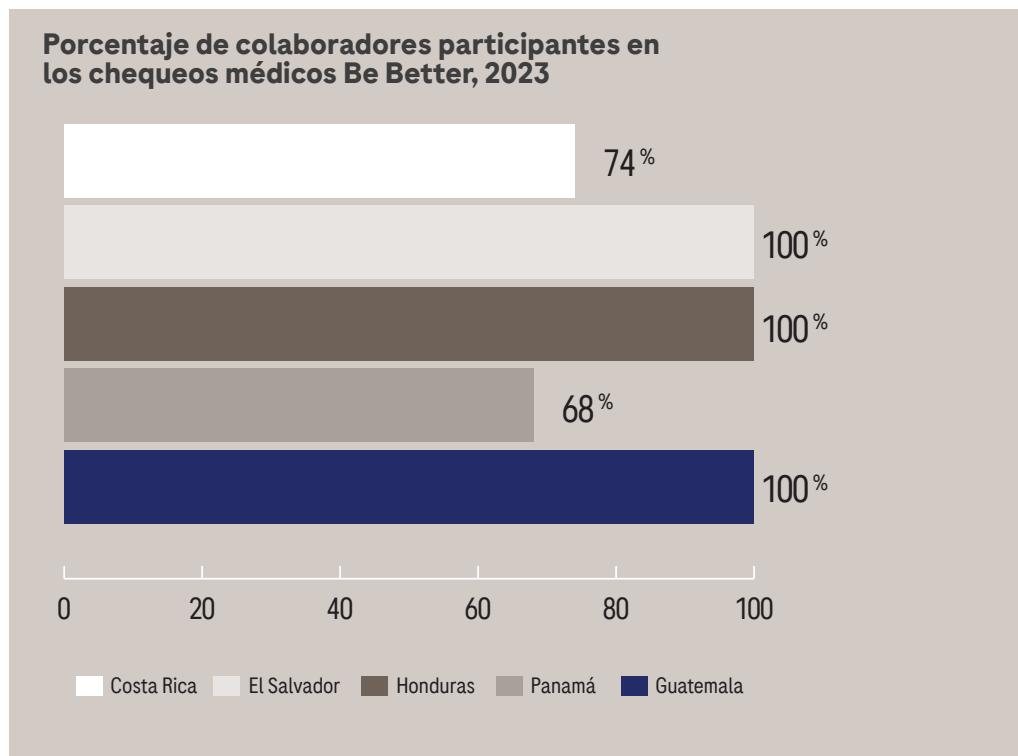
Para impulsar la salud y bienestar de nuestro talento humano, contamos con Be Better, un programa con el que Roche contribuye a que sus colaboradores se mantengan sanos, gracias a la prevención y detección temprana de enfermedades, impactando positivamente su entorno familiar, social y productivo, así como el propósito de la organización.

Be Better promueve la toma de decisiones en salud, gracias a la generación, consolidación y análisis de datos anonimizados, recopilados en chequeos médicos. A partir de ese diagnóstico, brindamos a nuestras personas colaboradoras la educación, la concientización y los datos necesarios para que cada quien pueda empoderarse y realizar un manejo integral de su salud, permitiéndoles codiseñar y maximizar los beneficios que la compañía pone a su disposición.

En 2023, dos ecosistemas más en Centroamérica se sumaron a los chequeos médicos de Be Better para transformar su salud

BeBetter

Durante el 2023, el programa Be Better sumó dos nuevos ecosistemas, Honduras y El Salvador, donde tuvimos una participación del 100% de la población colaboradora en los chequeos médicos. Con la incorporación de estos dos países, ya son cinco en Roche CCAV los que implementan el programa: Costa Rica, El Salvador, Honduras, Panamá, Guatemala.



Con estos porcentajes de participación, logramos identificar tendencias de salud sobre un 71 % del total de la población y desarrollar una plataforma para el manejo de los datos.

Por ejemplo, con los resultados del 2023 pudimos confirmar que las tendencias de salud se mantienen, siendo los diagnósticos de tipo metabólico los de mayor incidencia en la población general, seguidos por problemas de salud ginecológica y cardiovascular.

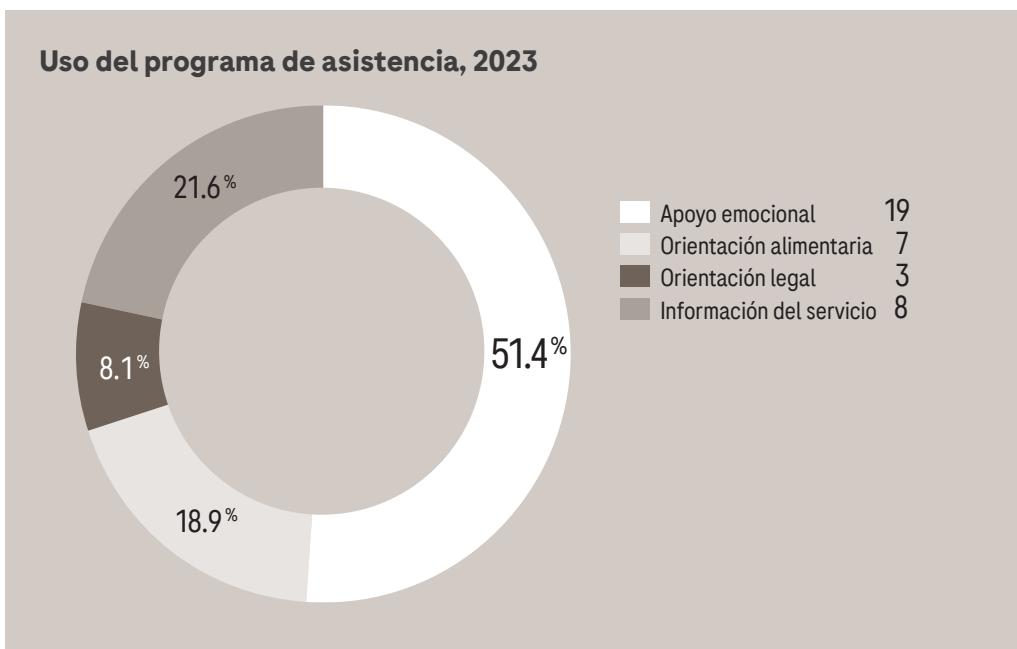
Los datos y conclusiones que el programa Be Better genera continuamente son utilizados como insumo para la toma de decisiones con relación al tema de salud de nuestro equipo de colaboradores y para el diseño de la oferta de beneficios. Un ejemplo de esto es la creación del Programa de Asistencia al Empleado.

Programa de Asistencia al Empleado

El Programa de Asistencia al Empleado (EAP por sus siglas en inglés) pone a disposición de nuestras personas colaboradoras asesoría gratuita con profesionales en temas de alimentación saludable, asuntos legales y apoyo emocional.

Durante el 2023, se llevó a cabo una sesión de refrescamiento de los beneficios del programa y se complementó con una campaña que incluyó folletos informativos e infográficos magnéticos para que las personas colaboradoras los llevaran a su casa y compartieran los alcances del programa con sus familias.

En 2023, el programa de asistencia fue aprovechado en 37 ocasiones, el servicio más utilizado fue el de apoyo emocional:



A partir de Be Better, hemos creado comunidades para propiciar que colaboradores con intereses afines se unan y se acompañen en la búsqueda de prácticas y hábitos de vida que les permitan disfrutar de un mejor equilibrio, bienestar y salud.

Por ejemplo, en el 2023, la Comunidad de Mindfulness realizó sesiones híbridas de meditación, impartieron clases de yoga, charlas de alimentación consciente y, durante el mes de septiembre, organizó un retiro de medio día enfocado en reforzar hábitos saludables desde el mindfulness.

Salud y seguridad en el trabajo

Para garantizar la salud y seguridad de nuestro equipo humano, nos respaldamos por las políticas y directrices de Salud, Seguridad y Medioambiente (SHE, por sus siglas en inglés) emanadas desde casa matriz.

Las directrices de SHE son actualizadas anualmente y, a partir de estos lineamientos, nuestro trabajo local se enfoca en 5 ejes diseñados para evitar enfermedades y accidentes laborales, que puedan poner en riesgo la salud e integridad de nuestras personas colaboradoras. Estos son cumplimiento de los requisitos legales locales y de la casa matriz, gestión de proveedores y contratistas, gestión de emergencias, medicina preventiva y seguridad industrial.

En atención a la normativa local, en Roche CCAV, también contamos con una política de salud ocupacional, que promueve el bienestar físico, mental y social de nuestro talento humano mediante la prevención de riesgos, la sensibilización y concienciación.

Además, contamos con una Comisión de Salud Ocupacional, conformada por 6 personas, quienes lideraron diversas actividades relacionadas con la salud física y mental, tales como las siguientes:

- Desarrollamos un programa de concientización y capacitación en ergonomía.
- Reforzamos el uso de una herramienta global para el reporte de incidentes y accidentes. Esta capacitación está incluida en la formación dirigida al 100 % de la población de colaboradores desde la fase de inducción.
- Aplicamos una encuesta a las personas colaboradoras, donde se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la salud en el trabajo. A partir de los resultados, se trabajó en conjunto con la Comunidad de Balance (del programa Evoke) en el desarrollo de charlas para desmitificar conceptos de salud mental que formaron parte de la Semana Orgullosamente CCAV.

En nuestras oficinas en Costa Rica, donde se concentra la mayor parte de nuestra población colaboradora, contamos con una brigada de emergencias compuesta por 20 personas.

En el transcurso del 2023, nuestros brigadistas recibieron 9 capacitaciones en diferentes temas, tales como comando de incidentes, evacuación, primeros auxilios, prevención y atención de incendios, entre otros. Cada capacitación tuvo una duración de 5 horas. Adicionalmente, se realizaron dos simulacros durante el año.

Datos de accidentabilidad laboral en 2023

Nuestros esfuerzos por promover espacios de trabajo sanos y seguros nos ayudan a mantener un bajo porcentaje de accidentes laborales.

Puntualmente, el indicador de incidencia de accidentes incapacitantes para 2023 fue 0.04 y el indicador de frecuencia fue de 1.68. Durante el periodo, se presentaron dos lesiones incapacitantes con una media de 5 días de incapacidad, ocasionadas por caídas y resbalones.

Resultados Salud y Bienestar

2



países se suman al programa
Be Better

71%



del total de la población
participó de chequeos médicos

37



ocasiones en que se utilizó
el programa de asistencia
al empleado

9



capacitaciones a brigadistas





Desarrollo y cultura de aprendizaje

Compromiso N.º 3:

Desarrollamos el mejor talento interno y una cultura de aprendizaje continuo, para enfrentar los retos actuales y futuros y potenciar el beneficio para las y los pacientes.

Evoke

La capacidad de crear un entorno de trabajo integrador para personas con diversas experiencias, aptitudes e ideas es esencial para cualquier empresa basada en la innovación, como Roche.

Por esa razón, desde el 2021, en Roche CCAV creamos Evoke. Este es un programa que surge como respuesta al entorno complejo y cambiante en el que desarrollamos nuestro negocio, donde se requiere la evolución constante de los profesionales que trabajan en la organización.

En ese sentido, Evoke brinda a las personas colaboradoras competencias, conocimientos, herramientas y metodologías para resolver los retos que presenta el entorno.

En términos generales, el programa gestiona 5 grandes estrategias de acción:

1. **Evoke:** Enfocado en el desarrollo de 6 mentalidades clave para Roche.
2. **Comunidad de Agilidad:** promueve el ser y hacer, a través de metodologías ágiles, para eliminar barreras y encontrar soluciones innovadoras.
3. **Mentoring Reverse Mentoring:** intercambio de conocimiento y experiencias, que rompe las barreras generacionales, crea ambientes de trabajo inclusivos y la colaboración a través del *network*.
4. **Dare to Lead:** promueve el liderazgo con la autenticidad y la valentía necesarias para retar el *statu quo*, experimentar e innovar.
5. **Comunidad Balance:** Donde se integran y comunican los beneficios y alcances de las iniciativas de Be Better, Live Well, Área de Desarrollo Sistémico y People & Culture.

EVOKE
Evoking creative systems

Puntualmente, Evoke es un programa de desarrollo de mentalidades y habilidades para acelerar la formación de equipos de alto desempeño, para que, así, puedan lograr autogestionarse y resolver los retos que nos presenta el entorno corporativo.

Mentalidades Evoke



De redes



De crecimiento y reto



De sostenibilidad



De creación de valor y enfoque al cliente



Digital



Empresarial

Las seis mentalidades y las habilidades que contempla Evoke se desarrollan en las dimensiones individual y sistémica, mediante un proceso que incluye lo siguiente:

- Capacitación sistémica.
- Ejercicios de auto-análisis (individual y de equipo).
- Coaching de equipos.
- Análisis de datos, que permite, con base en insights, realizar las intervenciones y brindar el soporte requerido para que personas y equipos alcancen su potencial e impacto.

En el 2023, el programa aumentó a 18 habilidades para reforzar las capacidades de priorización, liderazgo sistémico, storytelling y toma de decisiones.



Para verificar que este proceso esté siendo efectivo, Evoke incluye una metodología de evaluación que mide en 5 niveles la forma en que nuestras personas colaboradoras y equipos han interiorizado y avanzado en las mentalidades. El proceso de evaluación se realiza una vez al año en formato 360: todas nuestras personas colaboradoras con más de tres meses de trabajar para la compañía, se autoevalúan y los evalúan sus pares (compañeros al mismo nivel). Esto se complementa con una evaluación de la jefatura.

En el 2023, participó el 92 % de la población en la evaluación Evoke 360 y como resultado se concluyó que la organización se mantiene en nivel 3. Por su parte, el equipo de liderazgo, líderes de mandos medios, sucesores y líderes emergentes lograron un nivel 4, lo que quiere decir que intencionalmente integran las mentalidades y las habilidades al momento de gestionar el conflicto, adaptación al cambio, alineación y retos organizacionales.

Para el 2024, nos enfocaremos especialmente en la mentalidad de productividad sostenible, a través del *networking* y del desarrollo de habilidades, como priorización, rol del *product owner*, pensamiento sistémico y colaboración, responsabilidad y liderazgo VACC (visionario/arquitecto/catalizador/coach).

En ese sentido, el programa es flexible para ofrecer soluciones adaptadas a los desafíos de cada ecosistema, ya que utiliza como insumo los resultados de la evaluación 360. Su objetivo último es garantizar que podamos brindar soluciones innovadoras de prevención, detección temprana y tratamiento de enfermedades a nuestros pacientes en la región.



Programa de liderazgo

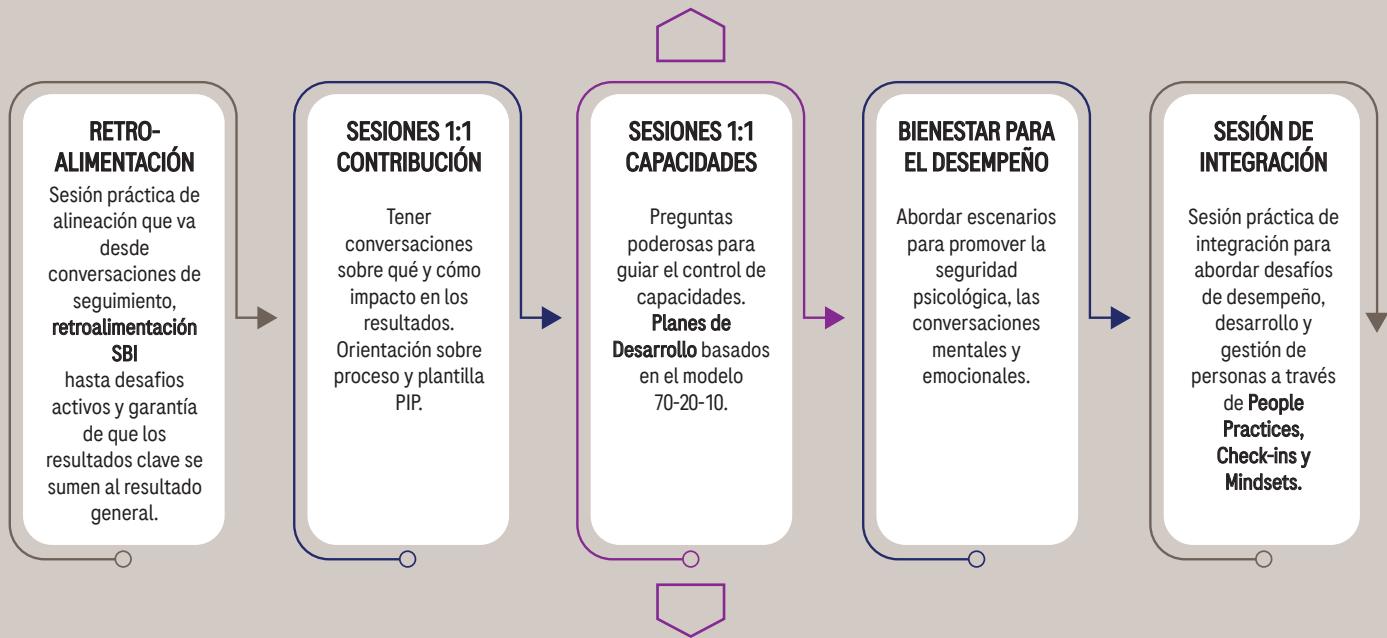
En 2023, diseñamos una iniciativa para fortalecer el liderazgo, a partir de los resultados del Diagnóstico de Experiencia de Usuario-Employee Journey y de la evaluación Evoke 360.

Como resultado de estas evaluaciones, se identificó que no todas las personas colaboradoras estaban teniendo la misma experiencia en su evaluación y relación con el líder. Por otra parte, los líderes tampoco tenían el mismo nivel de entendimiento e interpretación de las herramientas que pueden utilizar para el desarrollo de colaboradores.

Para atender estas necesidades, creamos “Elevando el Liderazgo” con sesiones dirigidas exclusivamente para personas en puestos de liderazgo. Durante estas sesiones, a través de casos prácticos, se abordan temas de gestión de personal que se resuelven por medio de las mentalidades, habilidades y herramientas de que ya dispone la organización, en beneficio del logro de los resultados.

Elevando el liderazgo

SESION DE PRE-ALINEACION



RETROSPECTIVA-EVALUACIÓN DEL PARTICIPANTE

Se integra la retroalimentación recibida en la siguiente sesión.

En 2023, este programa incluyó 5 sesiones presenciales y 9 virtuales, facilitadas por personas expertas de las diferentes áreas de la empresa.

Para entender la efectividad del programa, se aplicó una evaluación a los 63 líderes participantes. En esta, el 100% otorgó una calificación superior a 4, lo cual quiere decir que consideran que las sesiones generan un importante impacto en las interacciones con su equipo.

Gracias a esta iniciativa, en nuestra evaluación Evoke 360, los líderes evolucionaron en habilidades y *mindsets* de un nivel 3 (frecuentemente visible) a un nivel 4 (se encuentran integradas en el rol).

Además, en la encuesta de clima organizacional de la compañía hubo una mejora en la percepción sobre la efectividad de liderazgo en Roche CCAV, pasando de 45 % a 74 %.

Por esa razón, para el 2024, se impartirán otras ocho sesiones a los líderes en temas pertinentes a la realidad del negocio, como el aprovechamiento de la red de contactos para acelerar el desempeño, prácticas de compensación para reconocer las contribuciones diferenciadas, liderazgo VACC y diversidad, equidad e inclusión.

Formación en Inteligencia de los Sistemas Relacionales

En el marco de las Experiencias Evoke, durante el 2023 impartimos una certificación sobre Inteligencia de los Sistemas Relacionales (RSI por sus siglas en inglés) a 31 personas líderes y 12 *product owners* de comunidades.

El desarrollo de la inteligencia de los sistemas relationales dentro de un equipo o sistema organizacional es una forma avanzada y valiente de abordar el liderazgo y las interacciones del equipo, que acelera la colaboración y promueve el pensamiento creativo.

De la misma manera que la inteligencia emocional equipa a las personas para dominar su vida interna y la inteligencia social genera empatía, la inteligencia de los sistemas relationales permite a los líderes y equipos aprovechar el verdadero potencial de la inteligencia colectiva y los poderes creativos de los seres humanos.

Evoke Onboarding: promoviendo las mentalidades y habilidades desde el ingreso

El subprograma Evoke Onboarding nace en 2022 como un plan piloto para promover que las personas colaboradoras conozcan, desde el momento de su ingreso a Roche, cuáles son las mentalidades, las habilidades y cómo funciona el proceso de evaluación.

En el 2023, se implementó de lleno el programa con la participación de 29 nuevos colaboradores que ingresaron a Roche CCAV en ese período. Este grupo fue sumergido en la cultura Evoke, mediante sesiones de alineación sobre escucha activa, liderazgo sistémico, responsabilidad, seguridad psicológica y agilidad.



Evoke, más allá de nuestras puertas

En el 2023, iniciamos una nueva etapa del programa Evoke que consiste en llevar a *stakeholders* externos las metodologías para desarrollar mentalidades y habilidades, buscando que el programa trascienda las puertas de la empresa e impacte a los ecosistemas de salud de la región.

Nos hemos propuesto dedicar un 25 % del enfoque del programa a trabajar con partes interesadas clave, esto se alinea con nuestro compromiso de la Dimensión Social Externa de “apoyar con el desarrollo y fortalecimiento de capacidades en el sistema de salud que contribuya a su sostenibilidad a largo plazo”.

En esta primera fase, desarrollada en Costa Rica, ejecutamos 22 experiencias Evoke para nueve equipos de trabajo, alcanzando un total de 96 profesionales impactados entre médicos, profesionales de la salud, pagadores y líderes de ONG.

Las experiencias Evoke son espacios de formación o capacitación que incorporan metodologías prácticas y vivencias para el desarrollo de habilidades específicas.

Para determinar cuál tema atender según las necesidades del equipo, al menos el 80 % de quienes integran el equipo debe completar una encuesta inicial que evalúa la positividad y efectividad del grupo. Con esta información y la visión de la persona líder, se define cuál es la habilidad en la que quieren profundizar.

Estas experiencias se concretaron gracias al rol de Patient Journey Partners (PJP), quienes participan en las diferentes fases de la ruta del paciente y mantienen una relación cercana con el personal médico, que les permite identificar las oportunidades de aportar valor a estos grupos de interés.

Los participantes evaluaron el impacto de estas experiencias en una escala de 1 a 5 y, en promedio, asignaron una calificación de 4.6.

Comunidades Evoke

Evoke es la plataforma desde donde surgen comunidades y estrategias puntuales para reforzar nuestra cultura organizacional y atender retos específicos. El programa incluye una comunidad de agilidad, un programa de mentoría y otro de liderazgo, a los que se sumó en 2023 la nueva Comunidad Balance.

Comunidad de Agilidad e Innovación



Esta comunidad tiene como propósito adaptarnos rápidamente ante un entorno cambiante y altamente exigente. En 2023, esta comunidad dio inicio a “Agile Community, mejorando el conocimiento ágil”, la cual implementó una mentoría a *products owners* en el proceso de *outcome based planning* (calificación basada en resultados) y trabajó en conjunto con la comunidad de Mentoring Reverse Mentoring.

Otros logros del año fueron los detallados a continuación:

- La gestión de una alianza con hospitales públicos para la simplificación de trámites.
- Trabajo con aseguradoras privadas en Venezuela, lo que ayudó a incrementar en un 25 % las ventas en ese país.
- Colaboración con el Ministerio de Salud de Guyana para el desarrollo del Programa Nacional en Cáncer de Mama.
- Acompañamiento en el desarrollo de un plan de trabajo de ONG, enfocado en elevar la voz del paciente en la toma de decisiones.
- Facilitación virtual en el desarrollo del Plan de Trabajo 2023 para la afiliada de Ecuador.
- Apoyo al Equipo Global de Ocrevus en el programa Neuro-Engache, mediante sesiones de cocreación.
- Presentación de la Comunidad Ágil y sus logros en el Foro de Pharma Internacional.

Mentoring Reverse Mentoring (MRM)

Este es un programa de mentoría entre las personas colaboradoras para el intercambio de conocimiento. En 2023, esta iniciativa creció en un 134% en comparación con el 2022, al pasar de 23 a 53 parejas de mentor y mentee.

Además, los *mentees* (personas que reciben la mentoría) lograron una mejora del 80% en la habilidad seleccionada para fines de 2023 en su evaluación Evoke 360.

Un elemento a destacar en 2023 es que, en esas 53 parejas, hubo representación de al menos una persona de cada ecosistema de Roche CCAV.

En este periodo, se trabajaron especialmente 3 temas: pensamiento estratégico, navegación de conflictos y presentaciones efectivas.

Nuestros compromisos futuros en Mentoring Reverse Mentoring (MRM) son los siguientes:

- Exportar o conectar el programa MRM a, al menos, un equipo de Roche externo a CCAV.
- Desarrollar un kit de herramientas para exportar el programa a, por lo menos, un cliente externo de Roche CCAV.
- Reforzar las habilidades y metodología de *mentoring* en el *Core Team*, a través de una certificación.
- Implementar una selección de mentores más intencionada, según las necesidades de la filial.
- Definir una forma de medir el impacto vinculado a los planes de desarrollo de las personas.



Dare to Lead

Es un programa diseñado para que las personas colaboradoras se apropien de su manera personal de liderar y aportar valor a la compañía.

En 2023, Dare to Lead sumó 39 horas de facilitación e impactó a 224 personas con el módulo de Comentarios Atrevidos, Liderazgo Atrevido e Intercambio en la Arena. Del total de personas impactadas, 199 son colaboradores y 25 pertenecen a grupos de interés externos. Además, Dare to Lead implementó una asociación con Mentoring Reverse Mentoring para mentoría en *feedback* y una alianza con “Orgullosamente CCAV”.





Comunidad Balance

En 2023, nació Balance. A través de esta comunidad, las iniciativas de Be Better, Live Well, Área de Desarrollo Sistémico y People & Culture se integran para implementar estrategias robustas para la comunicación de beneficios, en actividades claves como el Mes del Bienestar, al cierre del año y desde el pilar de Bienestar de Orgullosamente CCAV.

Puntualmente, en el 2023, se promovió la salud mental a través de charlas o talleres sobre herramientas de priorización, prevención del *burnout*, hábitos saludables, como sueño y alimentación y la construcción de capacidades para que nuestras personas líderes sepan abordar conversaciones sobre salud mental y emocional, así como espacios de promoción de las herramientas que ofrecemos a nuestros colaboradores. Además, Balance trabajó en el posicionamiento del Programa de Asistencia al Empleado (EAP).

Con el impulso de esta comunidad se alcanzaron los siguientes resultados:

*En 2023,
nació la
nueva
Comunidad
Balance para
integrar los
beneficios en
salud*

- 88 % de participación en la Encuesta Mundial de Salud Mental.
- Participación del 71 % de la población y 5 países en los chequeos médicos de Be Better.
- Plan para educar sobre tendencias de salud.
- G-Site alineado con Orgullosamente CCAV y Global Live Well.
- El Programa de Asistencia al Empleado evolucionó de un 10 % a un 18 % de personas usuarias.
- 100 % de líderes con capacidad para atender conversaciones sobre salud mental y emocional.

En esa misma línea, nuestros compromisos para 2024 incluyen el lanzamiento de Be Better Health Monitor, llevar el programa de chequeos médicos de Be Better a dos países más que en 2023 y aumentar a un 30 % el uso del Programa de Asistencia al Empleado (EAP).

Roche University: una plataforma virtual para construcción de capacidades

En 2023, en Roche CCAV iniciamos la implementación de Roche University, un campus académico virtual, completo y enfocado en el conocimiento de cada área terapéutica.

A partir de una adaptación de la plataforma desarrollada por la filial de México, esta solución pretende fortalecer la estrategia para aumento de capacidades (*capability building*) de nuestros equipos y garantizar que todas las herramientas necesarias están disponibles para que nuestros colaboradores tengan la información y el conocimiento necesario para cumplir con su rol a un alto nivel.

Como primer paso, en el 2023 desarrollamos las mallas curriculares de los temas relacionados con nuestras áreas terapéuticas. Estas temáticas deben ser dominadas tanto Patients Journey Partners (PJP) como Medical Ecosystem Partners (MEP) por tener la responsabilidad de acompañar y gestionar la relación con pacientes y clientes del sector médico. Además, comenzamos con la carga de información a la plataforma, iniciando por hematología y cáncer de mama.

La selección de los temas se definió de forma colaborativa con los equipos, a partir de consultas a las personas en las posiciones de PJP, MEP y CEL (líderes de cada ecosistema) para descubrir y comprender sus necesidades y abordarlas de manera oportuna. Este es un ejercicio que se seguirá ejecutando de forma constante para nutrir y actualizar la plataforma.



Programa de reconocimientos Applause

Nuestro programa global Applause fomenta el reconocimiento y el agradecimiento a un equipo o persona que, de forma consistente, crea valor a través de un trabajo bien hecho y de vivir nuestros valores y principios operativos.

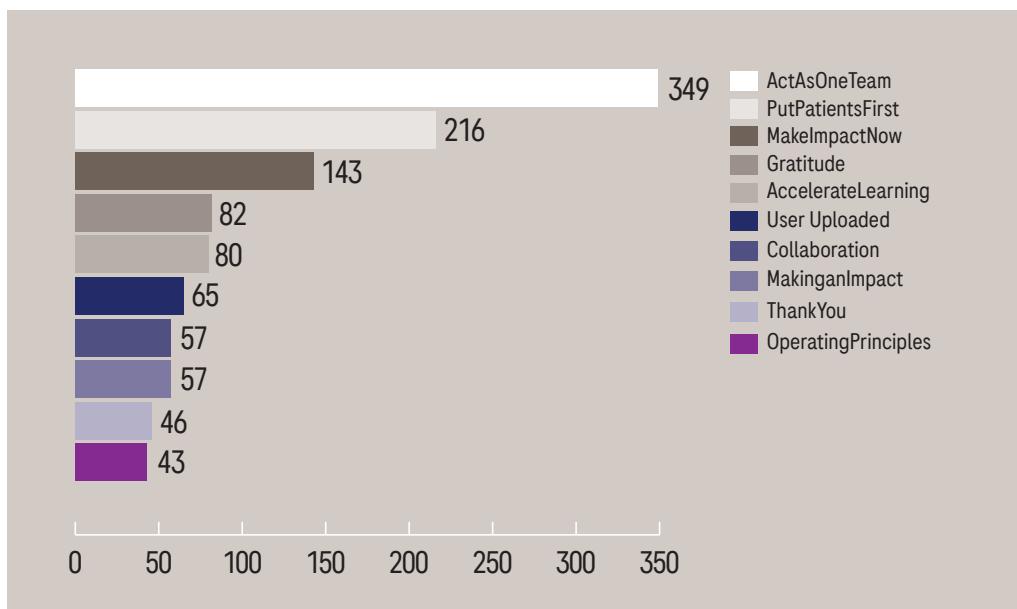
Estos reconocimientos se expresan en puntos que pueden ser canjeados por *vouchers*, experiencias o regalías, según el tipo de reconocimientos:

- **Applause con tarjeta electrónica:** reconoce un trabajo bien hecho y la aplicación de los Principios Operativos de Roche, ayudando a generar confianza, relación y gratitud entre las personas y los equipos.
- **Instant Applause (hasta 50 puntos):** reconoce la contribución que va más allá del trabajo, lo que puede implicar la defensa de comportamientos, mentalidades y principios operativos deseados, o asumir una tarea o proyecto desafiante.
- **Nominate Applause (hasta 500 puntos):** consiste en demostrar que la vivencia de los comportamientos deseados conducen a un impacto y un valor para la red o el equipo más allá de la función actual. Puede implicar una gran contribución y repercusión en un proyecto local o interfuncional como líder o colaborador clave.
- **Nominate Applause (hasta 1500):** reconoce un impacto significativo a proyectos complejos y de largo plazo, que den lugar a la consecución de resultados empresariales regionales, por encima del país o por encima de la función.

Para otorgar los reconocimientos, se evalúan el impacto y alcance del logro obtenido para el ecosistema, la organización y los pacientes. Además, se debe demostrar que efectivamente, hayan sido puestas en práctica las mentalidades, justificando de forma clara y específica cómo se vivieron.

Este programa busca la pronta incorporación de los aprendizajes, entendiendo que en ocasiones el redireccionamiento de un proyecto conduce a enseñanzas, que permiten implementar mejoras y correcciones de forma sostenible.

En el 2023, se otorgaron 345 reconocimientos en las diferentes categorías:



Resultados Desarrollo y Cultura de Aprendizaje 2023

42
sesiones Evoke



63
participantes del programa
Elevando el Liderazgo



Iniciamos la implementación de Roche University



134 %
de crecimiento en
participación de
Comunidad MRM



345
Reconocimientos



Be *Volunteer*

Programa de voluntariado corporativo: Be Volunteer

Para Roche, ser un buen ciudadano corporativo significa contribuir a los países en los que vivimos y trabajamos para que sean más sanos, resilientes y sostenibles.

Nuestro objetivo es crear un impacto duradero en todos nuestros esfuerzos de inversión social y el voluntariado de colaboradores es vital para lograr este objetivo y para aumentar el sentido de pertenencia de los equipos de trabajo.

Nuestro programa de voluntariado Be Volunteer se conforma de un amplio grupo de colaboradores con diferentes competencias que comparten su tiempo, habilidades y recursos para mejorar la vida de otras personas.

En el 2023, realizamos 693.5 horas de voluntariado con la participación de 180 personas en total.

Algunas de nuestras actividades de voluntariado estuvieron enfocadas en educar sobre temas de cáncer y hábitos de vida. Junto con la Asociación Costarricense para Pacientes Oncológicos Digestivos (ACOPODI), nuestro equipo de personas voluntarias se sumaron al Programa de Rutas Saludables, entendidas como Ferias de la Salud en diferentes lugares de Costa Rica.

Durante estas actividades, se compartieron factores de riesgo modificables y hábitos de vida saludables, que ayudan en la detección temprana del hepatocarcinoma (cáncer de hígado). Este hecho es de suma importancia pues esta enfermedad es la séptima causa más común de cáncer en Costa Rica y el tercer tipo más mortal. En estos espacios se logró abordar a más de 200 personas.

Otra de las actividades apoyadas fue la carrera “Cada paso es por vos”, cuyos objetivos estuvieron enfocados en concientizar a la población nacional sobre la importancia de la detección temprana como forma de salvar vidas, además de recaudar fondos para La Fundación Nacional de Solidaridad Contra el Cáncer de Mama.

También, en la actividad del lanzamiento del Diario del Paciente con Cáncer de Mama, las personas voluntarias fueron responsables de crear una cálida experiencia para las pacientes participantes, quienes compartieron sobre la curva emocional y el proceso que vive cada una al momento de ser diagnosticadas.

Así mismo, Be Volunteer continuó durante el 2023 apoyando iniciativas del Proyecto Daniel, participando en diversas charlas y talleres dirigidos tanto a los jóvenes pacientes como a las personas cuidadoras.

Por situaciones ajenas a Be Volunteer, no se desarrollaron las actividades planeadas en Guatemala y Panamá, sin embargo, continúa el compromiso para llevar los beneficios de la plataforma de voluntariado a diferentes países de la región durante el 2024.

Resultados Be Volunteer 2023

19

Jornadas de voluntariado



693.5

Horas



180

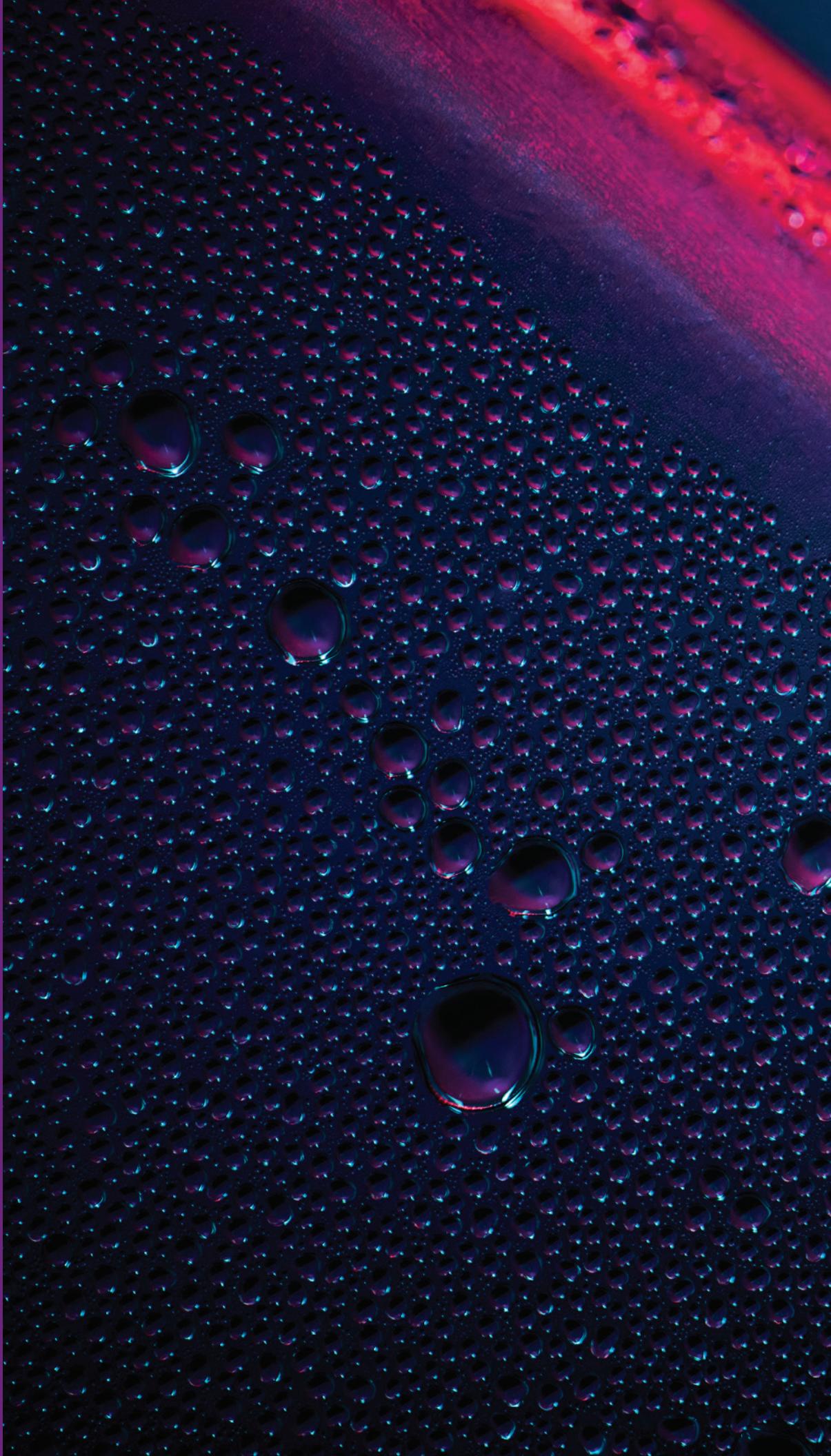
Personas participantes

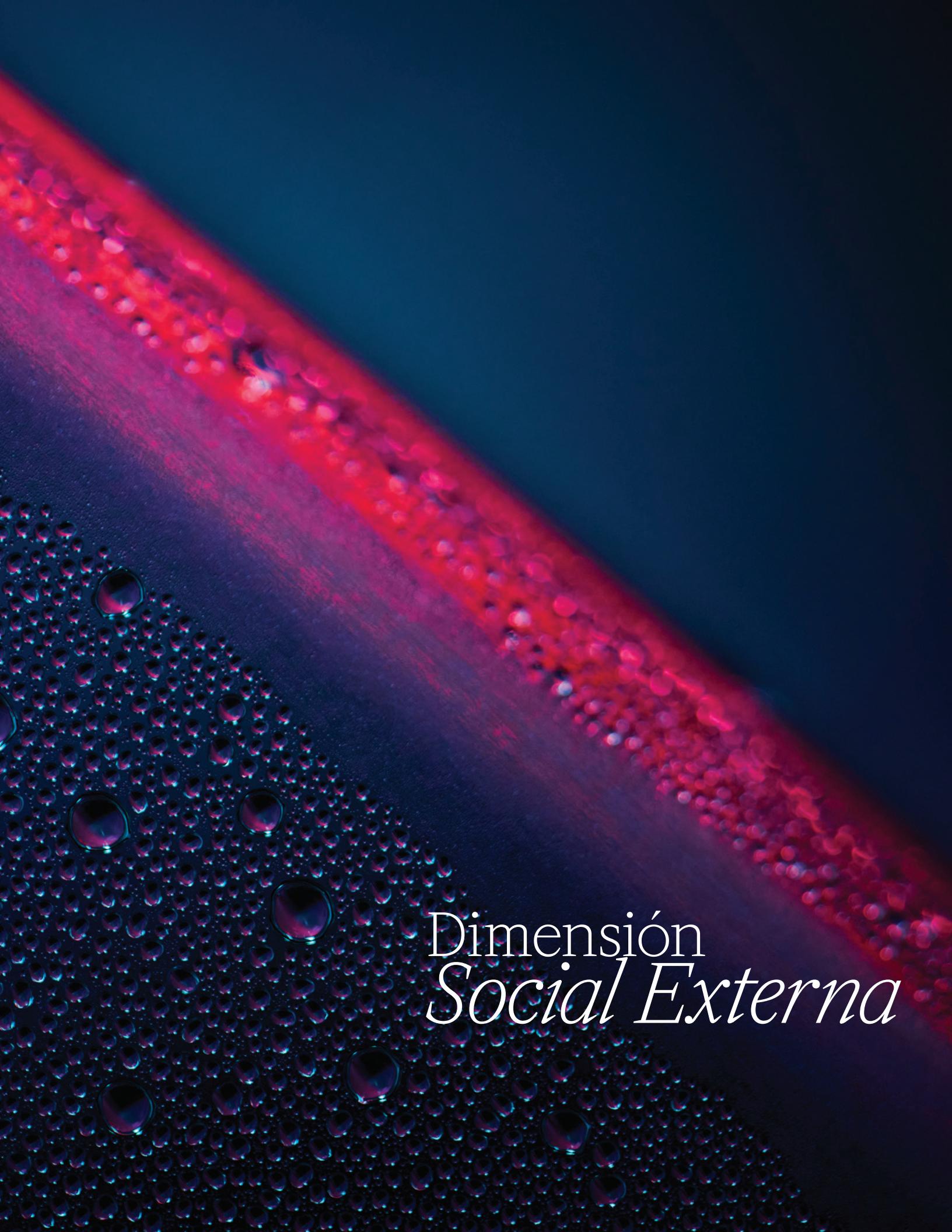


7

ONG beneficiarias







Dimensión *Social Externa*

3 SALUD
Y BIENESTAR



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



Construyendo un mejor futuro para toda la población

¿Cómo contribuimos en construir un mejor mañana para todas las personas?

Compromiso N.º 1:

Fortalecemos la cultura de prevención en salud de la región Caribe, Centroamérica y Venezuela.

Compromiso N.º 2:

Impulsamos y facilitamos el diagnóstico correcto y temprano de enfermedades no transmisibles y enfermedades raras.

Compromiso N.º 3:

Impulsamos el acceso oportuno y equitativo al mejor tratamiento, que responda a las necesidades de cada paciente.

Compromiso N.º 4:

Apoyamos con el desarrollo y fortalecimiento de capacidades en el sistema de salud que contribuya a su sostenibilidad a largo plazo.

La región Caribe, Centroamérica y Venezuela enfrenta desafíos únicos en salud, que requieren soluciones innovadoras y duraderas. En Roche, no solo respondemos a estos desafíos, sino que lideramos una transformación proactiva en el cuidado de la salud que abarca desde la prevención y el diagnóstico hasta el tratamiento y el seguimiento de enfermedades. Este enfoque integral nos permite no solo mejorar los resultados de salud, sino también contribuir a la sostenibilidad y la eficiencia de los sistemas de salud en nuestra región.

El fortalecimiento de la cultura de prevención en salud es una prioridad. Sabemos que prevenir tiene un impacto efectivo a largo plazo para la sociedad, los sistemas de salud y principalmente para los pacientes.

Durante el último año, hemos expandido nuestros programas de educación y concientización, buscando empoderar a personas y comunidades para tomar control sobre su salud. Estos esfuerzos se basan en la convicción de que una población informada puede realizar cambios significativos en su estilo de vida, reduciendo así la incidencia de enfermedades crónicas y mejorando la calidad de vida en general.

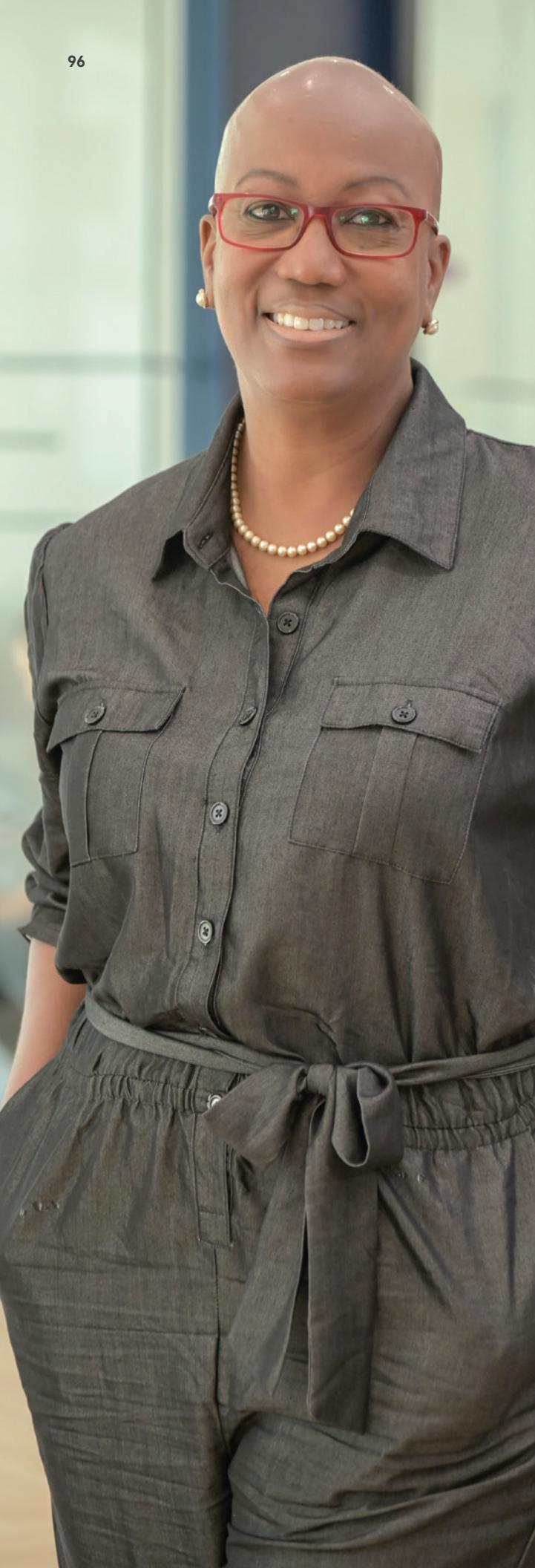
Simultáneamente, hemos puesto un gran énfasis en facilitar y promover el diagnóstico temprano y preciso, procurando el desarrollo y fortalecimiento de la infraestructura y la capacidad de los sistemas de salud locales, así como colaborando con distintos actores de los países de nuestra región, para que los pacientes tengan acceso equitativo al diagnóstico y tratamiento.

Mediante colaboraciones estratégicas y programas de capacitación, estamos ayudando a construir sistemas de salud que no solo respondan a las necesidades actuales, sino que también estén preparados para enfrentar futuros desafíos. Estas iniciativas incluyen la formación de profesionales de la salud, la mejora de instalaciones de salud y la implementación de sistemas de información, que favorecen la eficiencia y que incrementan la calidad del servicio de salud.

Además de impactar positivamente los resultados de salud, con nuestro enfoque integral también buscamos contribuir a la equidad dentro de los sistemas de salud que apoyamos. A través de campañas de educación y concientización, hemos fomentado una comprensión más profunda de la salud preventiva, como parte de nuestra aspiración de lograr una gestión de la salud más proactiva y personalizada, tanto a nivel individual, como del sistema de salud y la sociedad.

A medida que expandimos nuestras colaboraciones, contribuimos a la transformación de nuestros sistemas de salud para que cada persona tenga la oportunidad de vivir una vida más saludable y plena.





Cultura de prevención en salud

Compromiso N.º 1:
Fortalecemos la cultura de
prevención en salud de la región
Caribe, Centroamérica y Venezuela.

La conciencia sobre la salud y sus implicaciones es crucial para el bienestar comunitario en el Caribe, Centroamérica y Venezuela. Una comprensión profunda de las enfermedades y sus síntomas incrementa la probabilidad de que las personas adopten comportamientos saludables, busquen pruebas y exámenes de manera proactiva y accedan a tratamientos a tiempo, con lo cual marcan una diferencia significativa en los resultados de salud.

Muchas veces, el desconocimiento sobre las opciones de detección y tratamiento genera una barrera que impide a las personas acceder a la atención médica a tiempo. Esta falta de conciencia es especialmente crítica en casos de enfermedades graves, como el cáncer, donde el tiempo es un factor crucial para el éxito del tratamiento.

Una realidad que debemos abordar es que la cultura de prevención en salud aún es limitada, muchas veces debido a la falta de acceso a información confiable y correcta, a barreras culturales o mitos que prevalecen en la sociedad. Estos factores pueden retrasar o impedir que las personas busquen atención médica a tiempo.

En Roche, tenemos el compromiso de transformar esta realidad a través de la colaboración con grupos de pacientes, centros de salud, profesionales de la salud, gobiernos y sector privado. Nuestro objetivo es incrementar la conciencia sobre enfermedades como el cáncer, la hemofilia o las enfermedades raras, que suponen una carga significativa tanto para los pacientes como para la sociedad.

Estamos liderando la introducción de soluciones digitales avanzadas, que facilitan el diagnóstico remoto y ofrecen capacitación virtual a profesionales de la salud. Estas herramientas son especialmente valiosas en áreas con acceso limitado a servicios especializados de patología.

Utilizamos nuestras plataformas en línea, incluidos sitios web y redes sociales, para proporcionar información clara y precisa sobre las enfermedades y las opciones de tratamiento disponibles. Estos recursos están diseñados para ayudar a pacientes, cuidadores y profesionales de la salud a tomar decisiones informadas y buscar la atención necesaria a tiempo.

A través de nuestras alianzas, impulsamos programas que integran la detección temprana, la concienciación y el asesoramiento. Además, nos esforzamos por empoderar a las personas con el conocimiento necesario para gestionar su salud de manera efectiva y preventiva.



Campañas digitales

Como parte de nuestro compromiso de crear una cultura de prevención en salud, realizamos continuamente campañas de comunicación en el entorno digital dirigidas a compartir información de valor y con respaldo científico para construir capacidades y conocimiento en las personas.

Con las campañas en redes sociales, se busca que nuestros seguidores y aliados puedan tomar acción en favor de su salud, aprendiendo a identificar síntomas de ciertas patologías, a tomar conciencia sobre la realidad de las personas que sufren determinadas enfermedades, a adoptar hábitos para un estilo de vida saludable y que conozcan más sobre el rol de Roche en la región Caribe, Centroamérica y Venezuela (CCAV).

Los temas para las campañas del 2023 nacieron de un proceso de análisis de los objetivos de Roche relacionados con la salud de la mujer, la marca empleadora y nuestra Estrategia de Sostenibilidad. También, responden a necesidades específicas de Roche CCAV y a fechas clave en la agenda global de salud, en la que se considera el contexto sociopolítico, económico y cultural de la región, así como las preocupaciones y aspiraciones de la población local.



Este proceso permitió desarrollar una estrategia de comunicación efectiva y relevante para el público objetivo que, en 2023, incluyó 37 de campañas en canales como Facebook Roche Costa Rica, Panamá y República Dominicana y el LinkedIn de Roche CCAV.

Las publicaciones versaron sobre temas como enfermedades cardiovasculares, cuidado de la piel, conocimiento y sensibilización sobre distintos tipos de cáncer (mama, pulmón, hígado) enfermedades raras, hemofilia, hepatitis y esclerosis múltiple, entre otras. También, se abordaron los temas de ambiente, mujeres y niñas en la ciencia, medicina personalizada, investigación clínica, periodismo en salud, salud de la mujer, entre otros.

Para diseñar y ejecutar estas campañas regionales, también trabajamos en conjunto con organizaciones aliadas como FUNDEGUA (Guatemala), la Asociación Costarricense para Pacientes Oncológicos (ACOPODI) y las ONG participantes en el programa “Enlazados para Prevenir”: Fundación Mujeres en Rosa (Costa Rica), Asociación Hepatopancreato Biliar de Guatemala, ASAPRECAN (El Salvador), Fundación AME (Costa Rica), Asociación Héroes de Esperanza (Guatemala) y Asociación Reconstruyendo Vidas (Guatemala).





Programa de Tamizaje Temprano Cáncer de Pulmón

Costa Rica

Uno de nuestros esfuerzos para la creación de una cultura de prevención en salud es la Alianza entre Roche, ICIMED e Imágenes Chavarría, que se creó en 2021 como respuesta a la baja tamización para detectar cáncer de pulmón que se realiza en Costa Rica. Esta iniciativa permite la realización de tomografías computarizadas (TAC) de bajas dosis en fumadores de alto riesgo de cáncer de pulmón y genera acciones de seguimiento, según el resultado de estas.

Como parte del proyecto, cuando los TAC arrojan hallazgos que podrían alertar sobre posible cáncer de pulmón, los pacientes son referidos a los hospitales de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), para su oportuno abordaje. Los pacientes que no presentan hallazgos deben realizarse un TAC de seguimiento un año después, siguiendo las recomendación de guías internacionales, para ir disminuyendo el riesgo. Además, la ICIMED gestiona referencias a las clínicas de cesación del fumado de la CCSS.

Siguiendo esta metodología de abordaje del proyecto, durante el 2022, se le dio seguimiento a los pacientes tamizados durante el 2021. Además, se incluyeron pacientes nuevos, con lo que se alcanzó un total de 300 TAC de baja dosis. Todas estas personas recibieron su consecuente diagnóstico e inicio de tratamiento temprano, para los participantes cuyo estado lo requiriera.

El 2024 será el último año de implementación de este proyecto y, en el próximo reporte, se incluirá el informe final de resultados.

Creando conciencia sobre el hepatocarcinoma para promover un diagnóstico oportuno

Costa Rica

Con el propósito de promover la detección temprana del hepatocarcinoma (cáncer primario de hígado) y educar sobre esta enfermedad, en 2023 trabajamos en un proyecto de educación y concientización desarrollado en colaboración con la Universidad de Ciencias Médicas (UCIMED), apoyado por la Asociación Costarricense para Pacientes Oncológicos (ACOPODI) y que contó con la participación de estudiantes de trabajo comunal universitario (TCU), que es un requisito de graduación establecido por ley en Costa Rica.

En esta iniciativa, dirigida a la población general y estudiantes de la UCIMED, contribuimos en la creación de contenidos para la campaña, brindamos asesoría técnica y facilitamos el contacto con profesionales. También apoyamos con voluntariado, especialmente en ferias organizadas por el Instituto Nacional de Seguros (INS).

Este proyecto incluyó la grabación de tres videos para redes sociales y la página de YouTube de ACOPODI sobre la importancia de la investigación clínica, los hábitos de vida saludable y la detección temprana del hepatocarcinoma. Se obtuvieron un total de 500 vistas.

También, contempló dos conversatorios transmitidos por las redes sociales de ACOPODI sobre la enfermedad hepática crónica y el Día de la Salud Digestiva, con la colaboración del Dr. Warner Ramírez y la Dra. Vivian Flores. Estos conversatorios alcanzaron, entre los dos, a 200 personas conectadas en vivo. Además, las grabaciones fueron compartidas por WhatsApp a 800 personas de la lista de difusión de ACOPODI.

Sumado a lo anterior, las personas estudiantes de trabajo comunal universitario (TCU) produjeron 10 infografías y un video informativo, que se publicaron en las redes sociales de ACOPODI.

Finalmente, personas voluntarias de Roche CCAV compartieron material informativo y de sensibilización a pacientes abordados en ferias de la salud en Tres Ríos y San Carlos; así como a 100 estudiantes, que recibieron información durante la feria de la salud de UCIMED en agosto.





Un año más invirtiendo en la educación de jóvenes y adolescentes

Centroamérica

Como parte de nuestros esfuerzos por crear una cultura de prevención en salud, sostenemos una alianza con la organización sin fines de lucro TeenSmart International, que utiliza tecnologías en línea para capacitar a jóvenes, con el propósito de que tomen decisiones inteligentes, vivan más saludablemente y contribuyan a sus comunidades.

La alianza con TeenSmart tiene como objetivo crear programas de prevención y educación en salud para poder impactar y conectar con poblaciones jóvenes en la región.

En 2023, se elaboraron 4 campañas digitales, incluyendo 10 videos informativos sobre detección temprana de cáncer de mama y contenidos para erradicar mitos asociados a esa temática.

Además, se logró el registro de 1739 jóvenes (con edades entre los 10 y los 24 años) en el curso virtual Conóce T, de los cuales 630 finalizaron el programa y se graduaron. Este proceso les permitió aumentar sus conocimientos y destrezas preventivas en salud sexual y reproductiva, en temas como detección temprana del cáncer de mama, autoexamen de mama o testicular, relaciones impropias, entre otros enfoques, y se les brindó información sobre cómo apoyar a un ser querido enfermo.





Diagnóstico temprano

Compromiso N.º 2:

Impulsamos y facilitamos el diagnóstico correcto y temprano de enfermedades no transmisibles y enfermedades raras.

Un diagnóstico temprano y certero es fundamental para fortalecer los sistemas de salud, especialmente en entornos donde los recursos son limitados. Al detectar enfermedades en sus fases iniciales, además de optimizar el uso de recursos sanitarios, generamos un impacto significativo en la calidad de vida y bienestar de los pacientes y la sociedad.

Acceder a servicios de salud que permitan la identificación precoz de condiciones médicas es una estrategia clave para mejorar los resultados de los tratamientos y la supervivencia de los pacientes. Por ello, es vital que los sistemas de salud estén equipados para ofrecerle a toda la ciudadanía estos diagnósticos a tiempo, sin distinción de su condición socioeconómica o ubicación geográfica.

El proceso de diagnóstico para enfermedades complejas, ya sean no transmisibles o raras, requiere de personal técnico especializado y de equipamiento adecuado. La capacidad de realizar diagnósticos precisos no solo empodera a las personas profesionales en medicina para que tomen decisiones de tratamiento más efectivas, sino que también asegura a los pacientes que su tratamiento es el más adecuado para su condición específica. Este nivel de atención personalizada es fundamental para el paciente.

Por esta razón, en Roche colaboramos de diversas maneras con los sistemas de salud, para que, además de responder con prioridad a estas necesidades, también se preparen para los desafíos futuros.





Formas de apoyar el diagnóstico temprano en los distintos sistemas de salud de la región

Hace más de 15 años, Roche desarrolló un fármaco para tratar un tipo de cáncer de mama conocido como HER2, muy agresivo y que representa hasta el 20% de los casos de cáncer de mama, incluso hoy en día. Sin embargo, en ese momento, se identificó que la prueba diagnóstica requerida para su dictamen no estaba disponible en los sistemas de salud en la región. Como respuesta a este descubrimiento, nace en Roche CCAV un área encargada del desarrollo de la estrategia de diagnóstico, que busca encontrar soluciones en favor de los pacientes.



En principio, la estrategia implementada radicaba únicamente en ofrecer las pruebas diagnósticas o biomarcadores, apoyando a los centros de salud en el envío de los bloques de tejido para la realización de las pruebas en laboratorios extranjeros. Este programa de soporte de pacientes se le conoce como Diagnóstico en Tus Manos y permanece hasta el día de hoy. Sin embargo, este proceso de envío de pruebas fuera del país es más costoso y ofrece resultados en dos o tres semanas; un tiempo que resulta crítico cuando se trata de un potencial diagnóstico de cáncer.

Ante esta situación, Roche CCAV ha ido evolucionando e innovando en maneras de promover un diagnóstico más oportuno, preciso y sostenible. Así, se iniciaron en el 2012 las propuestas de Dual Companion. Con estas propuestas, mediante una visión One Roche, en conjunto con nuestra empresa hermana Roche Diagnóstica, trabajamos para fortalecer las capacidades diagnósticas de los laboratorios locales, suministrando la infraestructura (equipos y reactivos) y la educación necesaria para el diagnóstico de los pacientes. De esta forma, las instituciones desarrollan sus propias capacidades internas y entienden la necesidad de ofrecer estos tipos de pruebas como un servicio más en favor de los pacientes, quienes reciben un diagnóstico en máximo tres días.

En los últimos años hemos diversificado la inversión de Roche CCAV, que inicialmente se destinaba al financiamiento de pruebas en el extranjero, mientras que ahora se redirige en infraestructura y tecnología para que los sistemas de salud desarrollen capacidades internas en sus instituciones y estas se vuelvan cada día más independientes de la industria, beneficiando a cientos de pacientes cada año.

En la actualidad, existen proyectos Dual Companion en cinco países de la región: El Salvador, República Dominicana, Cuba, Jamaica y Honduras. En los sistemas de salud que no tienen un acuerdo Dual Companion, pero tampoco tienen una amplia capacidad de diagnóstico, seguimos apoyando el envío de los bloques de tejido a laboratorios fuera del país, aunque cada vez más hemos ido revirtiendo esta necesidad.

Un ejemplo de las iniciativas Dual Companion implementadas o actualizadas en 2023 fueron llevadas a cabo en República Dominicana, El Salvador y Honduras.

Invertimos en el pronto diagnóstico de pacientes con cáncer de mama para salvar vidas

República Dominicana

Se estima que más del 65% de las pacientes acuden a los centros de salud y reciben su diagnóstico en una etapa avanzada de cáncer de mama. Para impulsar cambios en esta estadística y contribuir a un diagnóstico temprano, en 2023 nos aliados con el Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares (INCART), con el objetivo de mejorar la capacidad diagnóstica de esta institución pública.

Como parte de esta alianza y bajo la visión de One Roche, se instaló en el Centro de Anatomía Patológica un equipo para realización de pruebas de inmunohistoquímica, que permite realizar localmente estos análisis y obtener resultados en un plazo estimado de 48 horas. Esto representa una importante ventaja en tiempo, ya que anteriormente las pruebas se debían enviar fuera del país para su análisis.

Este trabajo de colaboración entre Roche DIA y Farma también contempló el entrenamiento para el personal del INCART en la preanalítica, el manejo del equipo, la interpretación de imágenes, entre otros aspectos que impactan el diagnóstico, monitoreo y tratamiento personalizado del cáncer.

Este nuevo equipo empezó su funcionamiento en octubre de 2023 y permitirá concretar un estimado de 700 diagnósticos nuevos en el INCART para el año 2024. Con la implementación del nuevo equipo, se reducen los tiempos de diagnóstico de casos sospechosos de cáncer de mama, por lo que, también, se aporta en la disminución de los tiempos de respuesta del sistema de salud para que las pacientes reciban el tratamiento de manera más temprana. Además, al sumar esfuerzos para que el laboratorio del hospital cuente con estos equipos, los exámenes no tendrán que realizarse fuera del país como se hacía antes.

Al mismo tiempo, contribuimos con el Programa Chequéate, una iniciativa del Servicio Nacional de Salud, en donde el INCART es el hospital receptor de las mujeres captadas por el programa Chequéate con sospecha de cáncer de mama.



El objetivo de nuestra colaboración con el INCART es ofrecer soluciones integrales que brinden atención más oportuna y rápida para un diagnóstico personalizado, *in house*, a pacientes con cáncer. Para 2024, se espera que la institución amplíe el uso de esta tecnología para, también, contribuir con el diagnóstico de cáncer de pulmón y acelerar la entrega de resultados en esta patología.

Otra colaboración que tenemos como One Roche es el convenio de Solución Integral entre Roche y la Liga Dominicana contra el Cáncer para el desarrollo del servicio de patología. Puntualmente, se ofrece inmunohistoquímica automatizada al Hospital Oncológico Heriberto Pieter como soporte al diagnóstico y tratamiento personalizado del cáncer de mama y pulmón, a través del comodato de los equipos y el aporte de algunos reactivos con los que no contaba la institución. Así, se logra reducir los tiempos en que se obtienen los resultados de las pruebas de laboratorio. Este acuerdo existe desde el 2012 y, en el 2023, renovamos el compromiso de seguir ayudando a los pacientes en su diagnóstico de cáncer de mama y pulmón.

Con estos proyectos, el país puede avanzar en los pilares contemplados bajo la Iniciativa Global para el Cáncer de Mama, lanzada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la cual incluye la promoción de la salud, desde el tamizaje, y el diagnóstico oportuno hasta el tratamiento multimodal sin interrupción.

Acortando los tiempos en beneficio de pacientes con cáncer

El Salvador

El cáncer es una epidemia mundial y representa la segunda causa de muerte en el mundo. En El Salvador, de acuerdo con estadísticas del Observatorio Global del Cáncer, más de 9600 personas son diagnosticadas con cáncer anualmente. Por esta razón, las autoridades del país trabajan desde distintos frentes para avanzar en el abordaje integral del cáncer, incluidas acciones de detección temprana, atención e infraestructura especializada para diagnóstico y tratamiento.

Debido a este escenario, hay una necesidad país de fortalecer su capacidad diagnóstica local. Por esto, tenemos un convenio con el Instituto Salvadoreño de Seguridad Social (ISSS) para potenciar el acceso a la innovación y la automatización del servicio de patología, a través del comodato de los equipos y el aporte de algunos reactivos con los que no contaba la institución. Estas estrategias ayudan a reducir los tiempos en que se obtienen los resultados de las pruebas de laboratorio: el diagnóstico pasó de tardar entre 5-7 días, cuando era realizado de forma manual, a 5-8 horas, gracias al proceso automatizado.

En el marco de este convenio, en 2023, implementamos una mejora sustancial en la infraestructura tecnológica (cambio de equipos) e iniciamos el proceso hacia la digitalización del servicio, a través de la trazabilidad de las mesas de patología.

Los nuevos equipos proporcionados por Roche Diagnóstica permiten el diagnóstico de cáncer de mama, cáncer de pulmón, hematología, y melanoma, según el enfoque del convenio. No obstante, el hospital puede utilizarlo, según su criterio, en el diagnóstico de otros tipos de cáncer. Además, tras realizar una evaluación, el convenio le da acceso al Seguro Social para realizar pruebas especiales que permitan alcanzar un dictamen exacto en enfermedades de difícil diagnóstico.



Respecto a medicamentos, en la actualidad el convenio incluye siete moléculas de Roche, de las más innovadoras para la atención del cáncer de mama y otras patologías.

Incluso, con el propósito de asegurar la efectividad y continuidad de los tratamientos, en beneficio a las personas que requieren recibir un medicamento de manera permanente, trabajamos en conjunto con el ISSS para que realice compras por volumen en 2024. Esto significa que, tras una proyección estimada para todo el año de la cantidad de pacientes con cáncer de mama temprano que requieren terapia neoadyuvante (ciclos finitos de medicamentos para preparar o reducir el tamaño tumoral con vistas a una cirugía) o terapia adyuvante (posoperación), el Seguro Social puede estimar el volumen de compras y realizar las acciones requeridas para garantizar la calidad de vida de los pacientes.

Con este modelo, se sustituyen las compras que anteriormente se realizaban de manera descentralizada para cada hospital. Se busca, así, una mayor eficiencia en el sistema de salud, que asegure a los pacientes la disponibilidad del medicamento en las fechas en que lo requieren, lo que posibilita su progreso y beneficio en el largo plazo.





Automatización del servicio de patología

Honduras

En 2023, firmamos un convenio con el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), que busca fortalecer las capacidades diagnósticas del IHSS y mejorar el acceso a diagnósticos precisos y oportunos para pacientes de cáncer de mama y pulmón en Honduras.

Para esto, realizamos, como One Roche, la instalación de un equipo de inmunohistoquímica que permite realizar pruebas especiales para la detección más rápida y oportuna de cáncer. Este proyecto representa una evolución para el país al atender un rezago de casi 44 años, gracias a la implementación de equipos de última generación totalmente automatizados.

El equipo tecnológico refuerza el trabajo del Laboratorio Patológico del Hospital de Especialidades, permitiendo realizar estudios de marcadores tumorales para el diagnóstico temprano y preciso de diferentes tipos de cáncer, como mama y pulmón. De esta manera, ya no será necesario enviar los bloques al exterior, sino que fortalecemos la capacidad local de los patólogos y tecnólogos para hacer el diagnóstico en el país. Así, brindamos dos beneficios principales a los pacientes: la reducción en tiempos y el acceso a un diagnóstico temprano y certero.

Además de prestar los equipos y entregar los reactivos necesarios para diversos biomarcadores asociados al cáncer de mama y pulmón, llevamos a cabo la capacitación de profesionales del laboratorio sobre el uso de esta tecnología e implementamos eficazmente la transferencia de conocimientos y buenas prácticas entre ambas organizaciones; todo de la mano de una campaña de prevención de estas enfermedades.

Este convenio es un ejemplo de cómo es posible consolidar la colaboración entre el sector público y privado, trabajando juntos para evolucionar el sistema de salud hondureño y garantizar una atención integral para los pacientes. Este tipo de iniciativas son indispensables de cara al futuro, ya que, de acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud, se prevé que los casos de cáncer aumenten hasta un 40 % en los próximos 20 años. Ante esto, consideramos que es necesario preparar a los sistemas de salud de Caribe, Centroamérica y Venezuela para la atención adecuada de esta enfermedad, asegurando el acceso oportuno a soluciones innovadoras de salud.



Alianzas de Triple Beneficio: una nueva visión para el diagnóstico temprano

Tras haber establecido dos estrategias para el relacionamiento con los sistemas y centros de salud de la región, los Acuerdos One Roche y el programa de DETM, Roche CCAV decidió dar un paso más al frente y construir relaciones de triple beneficio, a través de colaboraciones con otros actores de la industria farmacéutica, bajo un propósito común.

Así, se han firmado alianzas con laboratorios locales, como es el caso de Microlab en Honduras y Contreras Robledo en República Dominicana. Adicionalmente, continuamos con el exitoso programa de medicina de precisión One Genome-One Team, como parte de un modelo de trabajo colaborativo entre Roche, AstraZeneca y Pfizer.

La alianza con Microlab en Honduras no solo radica en una relación comercial de compraventa de servicios (pruebas diagnósticas), sino que incluye el componente de educación para personal médico en temas como preanalítica y diagnóstico del cáncer de pulmón entre otros, creando una mayor conciencia sobre la necesidad de este servicio para los pacientes hondureños.

Entre estas nuevas alianzas *triple win*, también se incluye un acuerdo con el laboratorio Contreras y Robledo en República Dominicana (laboratorio privado), donde Roche Farma entrega un número de pruebas de cáncer de mama y el laboratorio sin costo alguno apoya en el diagnóstico de las pacientes del Hospital Cabral y Baéz (hospital público), que no cuenta con el diagnóstico para estas pacientes. Esta alianza beneficia así a un grupo de mujeres que no poseen los recursos económicos para pagarse la prueba y que podrían beneficiarse de un tratamiento personalizado.





Precision Medicine Alliance (One Genome-One Team)

Cada paciente tiene un ADN único, por ende, la mejor manera de asegurar un diagnóstico preciso y un tratamiento personalizado es a través de la secuenciación genómica, que brinda un informe claro y detallado al personal médico tratante para fundamentar sus decisiones terapéuticas.

Precisamente, con el objetivo de impulsar este tipo de atención respaldada en la información genómica de las personas y entendiendo los desafíos de la región en cuanto los recursos y posibilidades del sistema de salud, durante el 2022, implementamos la alianza denominada Precision Medicine Alliance: One genome, One Team, (Medicina de Precisión. Un genoma, Un equipo), en conjunto con Pfizer y AstraZeneca. Esta tiene el objetivo de agilizar el acceso a pruebas de perfilamiento genómico para pacientes con cáncer de pulmón metastásico.

Los retos que enfrenta el diagnóstico de pacientes con esta patología nos hicieron considerar opciones donde se aproveche al máximo el uso del tejido. Así, con poco material, se realiza un estudio de las alteraciones genómicas que permite dilucidar el mejor tratamiento para los pacientes. Sin embargo, en los casos donde la biopsia de tejido no pueda ser utilizada o no sea suficiente, es necesario obtener una biopsia líquida como una segunda alternativa, con la cual se acceda a la información requerida para definir el mejor tratamiento del paciente. Con ambas pruebas de análisis genómico, se detectan alteraciones que son clínicamente relevantes, pero que podrían pasar desapercibidas mediante otras técnicas. Además, los resultados se relacionan con posibles opciones de tratamiento.

Durante el primer año piloto (2022-2023), superamos el número de pruebas gratuitas que se había estimado. Pasamos de 131 a 170 pacientes que cumplían con los criterios de inclusión establecidos. Gracias a este éxito, renovamos para un segundo año la alianza, enfocándonos en incrementar el número de pacientes beneficiados con una prueba que permite identificar las mutaciones más conocidas. Además, podremos incluir a pacientes con cáncer de pulmón en estadios tempranos y no solo metastásicos, como se hizo durante el primer año. Por último, en esta nueva fase también se abrirá la oportunidad a pacientes atendidos en el sector público con lo que se espera beneficiar a más de 300 pacientes.





De esta manera, a la fecha, estamos trabajando bajo 3 pilares estratégicos *triple win*: Diagnóstico en Tus Manos, para el envío de pruebas a laboratorios extranjeros con la intención de ofrecer un diagnóstico a los pacientes que localmente no lo tienen; Dual Companion, para la construcción de capacidades diagnósticas internas en los países de la región, y las alianzas de triple beneficio para la promoción y educación sobre la necesidad de diagnosticar de manera más oportuna y precisa.

Este es el resultado de un proceso de evolución, junto a los centros hospitalarios y sistemas de salud. Este crecimiento nos permite cubrir todos los flancos, con un fuerte énfasis en el desarrollo de diagnóstico local, sin invertir de más, sin desproteger a los pacientes ni abandonar ninguna iniciativa.

De acuerdo a nuestra escalera de evolución diagnóstica, sabemos que, actualmente, el 44 % de los laboratorios de la región se encuentran en una fase 0; es decir, no cuentan con la infraestructura para hacer diagnósticos automatizados básicos. De ahí, la alta dependencia que tienen a nuestros programas de soporte a pacientes.

Adicionalmente, el 30 % de los laboratorios efectúan diagnósticos básicos de manera automatizada, principalmente para cáncer de mama. En adición, el 17 % de los laboratorios pueden ejecutar pruebas un poco más especializadas, pero aún así con grandes necesidades y limitaciones internas. Solo el 9 % de nuestros laboratorios cuentan con la capacidad de hacer NGS (secuenciación de siguiente generación). Esto significa pruebas de más alto nivel, como los test genómicos para medicina personalizada.

Estas cifras demuestran lo imprescindible de nuestro acompañamiento, así como de nuestro apoyo para seguir fortaleciendo los sistemas de salud y sus laboratorios de diagnóstico en favor de los pacientes.





Le apostamos a que el personal médico pueda derivar pacientes de forma oportuna

Honduras

A partir de un análisis de la realidad en Honduras y de las necesidades de las pacientes y del sistema de salud, identificamos que las mujeres con cáncer de mama, quienes son en un 44 % jefas de hogar, acuden a los centros médicos en estadios de detección tardío.

Considerando que una detección y diagnóstico tempranos facilitan el tratamiento y aumentan las probabilidades de recuperación de las pacientes, apoyamos el diseño e implementación del diplomado Sospecha, detecta, deriva, avalado por el Colegio de Médicos de Honduras. Mediante este programa de estudios, especialistas en Oncología Médica, Cirugía Oncológica y enfermedades no transmisibles capacitaron a 120 médicos de las clínicas periféricas y clínicas de empresas privadas del Seguro Social para que puedan mejorar sus competencias en cuanto a sospechar, detectar y derivar a tiempo a las pacientes al Hospital de Especialidades del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS).

El objetivo es que estas personas profesionales en medicina refieran a tiempo a las pacientes al Hospital de Especialidades donde ahora se cuenta con equipo de última tecnología que acorta los tiempos para brindar un diagnóstico temprano y certero, aumentando las probabilidades de que las mujeres con cáncer de mama reciban un tratamiento que les permita sobrevivir a la enfermedad y recuperar su calidad de vida.



Los datos demuestran que una mujer que es diagnosticada en estadios tempranos tiene más de un 95% de probabilidades de estar viva 5 años después de su diagnóstico, sin embargo, una paciente en estadios metastásicos cuenta con menor probabilidad de supervivencia a 5 años.

Este diplomado se impartió por primera vez en San Pedro Sula con personal médico de primer nivel de atención de las clínicas periféricas del IHSS, así como de empresas de la zona noroccidental del país. Para el 2024, esperamos desarrollar una versión mejorada de Sospecha, detecta, deriva y extenderlo a Tegucigalpa y otras zonas del país para capacitar a más profesionales en medicina y, por ende, beneficiar a más pacientes con cáncer de mama en Honduras.

Esta iniciativa complementa el proyecto de automatización del servicio de patología del Hospital de Especialidades del Instituto Hondureño de Seguridad Social, mencionado en el resumen de los proyectos, recientemente actualizados, Dual Companion.

[Automatización del servicio de patología](#)



Tamizaje para diagnóstico oportuno del cáncer de pulmón

Costa Rica

En alianza con la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), el Ministerio de Salud, la academia y la ONG Unidos contra el Cáncer, organizamos un foro sobre medicina personalizada y cáncer de pulmón, en el marco de nuestro acuerdo de sostenibilidad con la Universidad de Costa Rica (UCR).

El propósito de este conversatorio fue buscar soluciones que promuevan la detección temprana de esta enfermedad, asegurando un diagnóstico adecuado a tiempo. A partir del encuentro, se generó una mesa de trabajo para abordar puntos de dolor en el ecosistema de salud costarricense y se definió, como primer entregable, un Proyecto Nacional de Tamizaje en Cáncer de Pulmón, que se encuentra aún en su etapa constructiva. Para 2024, avanzaremos con la aprobación y el inicio de la implementación del plan piloto.



MINISTERIO
DE SALUD

GOBIERNO
DE COSTA RICA



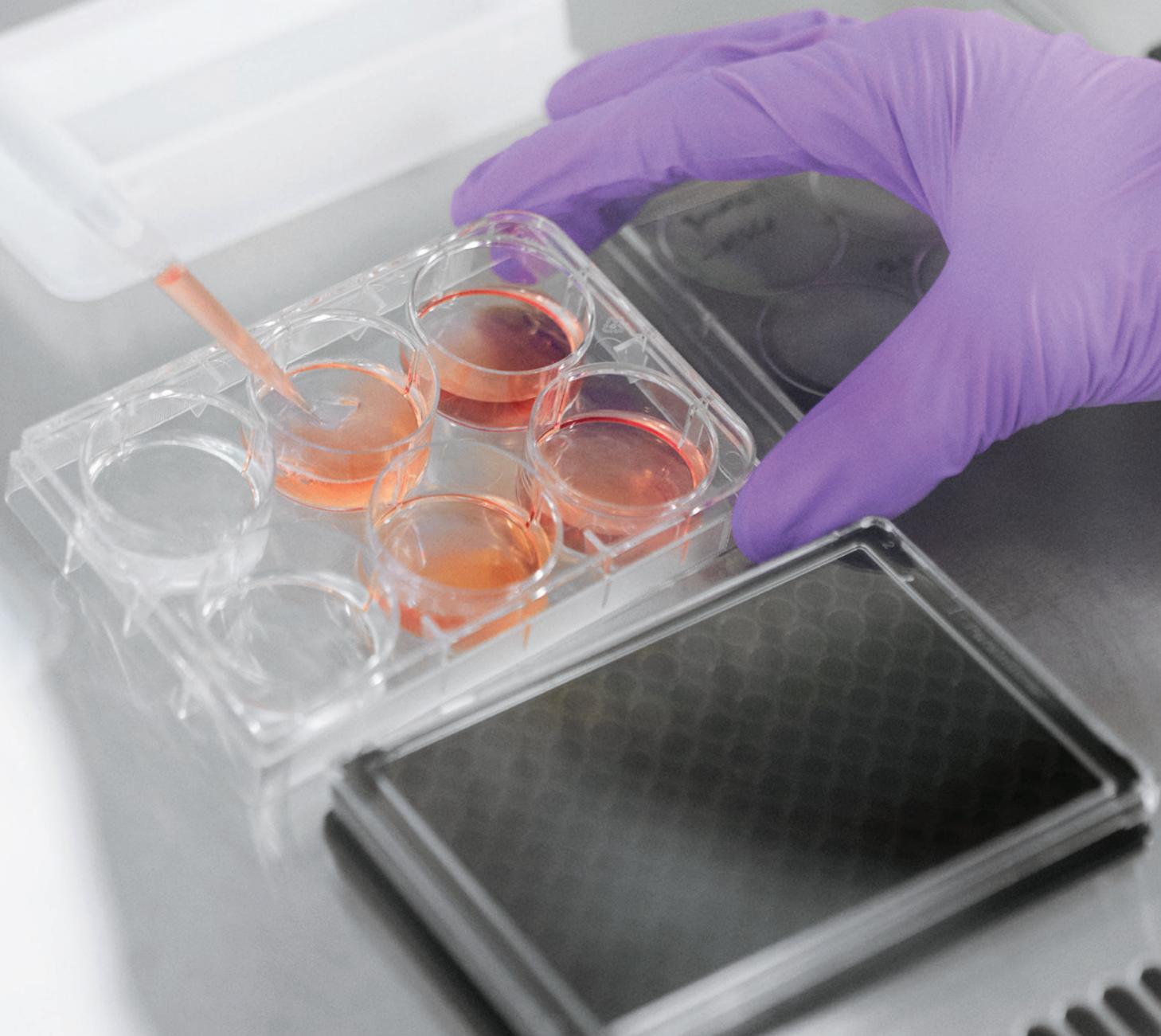
SEGURO SOCIAL
COSTA RICA



Unidos
Contra
el Cáncer



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA





Acceso a la innovación

Compromiso N.º3:

Impulsamos el acceso oportuno y equitativo al mejor tratamiento, que responda a las necesidades de cada paciente.



En Roche, estamos liderando la transformación de descubrimientos científicos y datos avanzados en diagnósticos y terapias pioneras que prolongan y enriquecen la vida de los pacientes. Entendemos que la verdadera medida del progreso es su disponibilidad para quienes lo necesitan, especialmente frente a los desafíos emergentes de la era pospandemia y el incremento de enfermedades asociadas al envejecimiento poblacional.

Nuestro enfoque está en colaborar con diversos actores del sector salud para idear estrategias que beneficien a pacientes, proveedores de salud, gobiernos y pagadores. Esta cooperación es vital para seguir impulsando innovaciones clave, optimizando los beneficios para el sistema de salud y asegurando el acceso a nuestras soluciones para todos quienes las requieran.

En este contexto, hemos desarrollado modelos de precios innovadores que se adaptan a las capacidades económicas de diferentes poblaciones y sistemas de salud alrededor del mundo. En nuestra región, nos mantenemos en la generación y búsqueda de oportunidades para implementar esquemas de reembolso innovadores adaptados a las necesidades de cada institución y sistema de salud, que se ajusten a las necesidades de evidencia clínica y consideraciones de impacto presupuestario al introducir nuevos medicamentos. Complementariamente, implementamos programas integrales de apoyo al paciente para superar barreras de acceso como la falta de cobertura de seguros o limitaciones económicas.

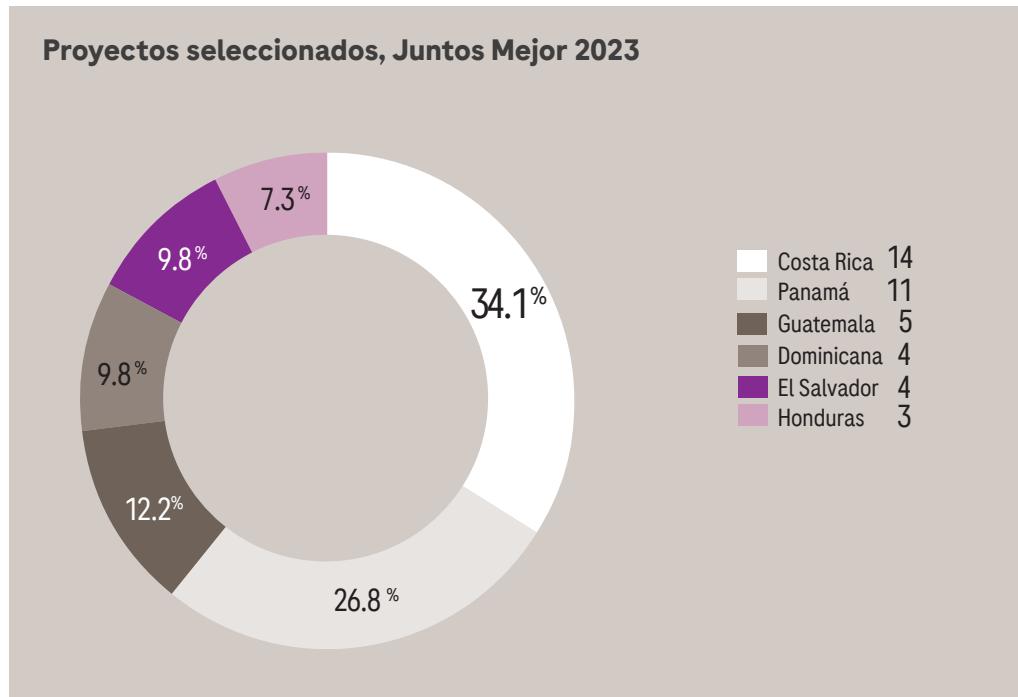
Juntos Mejor

Fortaleciendo asociaciones de pacientes y sociedad civil

Caribe, Centroamérica y Venezuela

En el 2023, realizamos una nueva convocatoria del programa Juntos Mejor, una iniciativa que busca apoyar y fortalecer a las asociaciones de pacientes y sociedad civil organizada, a través de ayuda económica y recursos técnicos.

En esta ocasión, se postularon 60 proyectos de Caribe, Centroamérica y Venezuela. De estos, 68 % fueron seleccionados y pertenecen a 6 países distintos de la región.



Estos 41 proyectos buscan solventar problemáticas de los países al enfocarse en puntos de dolor de los ecosistemas de salud. Para su implementación, recibieron apoyo por \$164 450 en total, además de mentorías y acompañamiento técnico por parte de los equipos locales de Roche.

Como en 2022, la convocatoria fue pública y abierta y atrajo organizaciones que trabajan en áreas como oncología, enfermedades raras y trastornos neurológicos, entre otras. Estas entidades presentaron proyectos enmarcados en educación, generación y uso de datos para la toma de decisiones, empoderamiento e incidencia en política pública.

En Juntos Mejor, pueden participar organizaciones de toda la región que se encuentran legalmente constituidas y vigentes en su país. Para seleccionar las iniciativas, se crea un Comité de Especialistas Internos que revisan proyecto por proyecto, a partir de criterios definidos.

Los criterios considerados son la claridad y el conocimiento sobre la problemática por atender, el impacto positivo que se espera del proyecto, el alineamiento con los objetivos de Roche, el potencial para escalar, el grado de madurez de la ONG y su relación con aliados y plataformas colaborativas del sistema, además de tener otras fuentes de financiamiento, ya que Juntos Mejor aporta un máximo del 40 % del monto total de la iniciativa.

Al final, se seleccionan aquellas organizaciones que podrían verse más beneficiadas de una alianza con Roche, convirtiéndonos en un impulsor de innovación social y soluciones colaborativas que se traducen en bienestar para los pacientes.





Programa de formación en *marketing* solidario para construir capacidades en ONG

En el 2023, Roche apoyó la realización de una iniciativa impulsada por Bronte Connection y el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), que reunió a personas expertas para capacitar en *marketing* solidario a 1650 fundaciones de sectores como salud, inclusión, medioambiente, infancia y juventud, población adulta mayor, apoyo a la mujer, ayuda al migrante, entre otros temas de enfoque.

En el proceso de capacitación participaron directores, administradores, voluntarios, donantes, organismos y alcaldías. La iniciativa tenía el objetivo de ayudarles a mejorar su gestión de proyectos y estrategias de administración para optimizar sus resultados e impacto. Está formada por dos programas, que fueron impartidos virtualmente. Estos programas, a su vez, se componen de módulos como: Planeamiento Estratégico, Gestión de Proyectos, Imagen y Reputación, Captación de Fondos, Gestión del Talento y Comunicación.



Soluciones de apoyo al paciente

Caribe, Centroamérica y Venezuela

Como parte de nuestro trabajo en la región, las áreas terapéuticas de Roche CCAV, a través de la comunicación con personal médico y el análisis de los *patients journeys*, identifican diversas necesidades que enfrentan los pacientes y que no están siendo cubiertas por los sistemas de salud en los respectivos países. Con esta información, se realiza un análisis sobre la viabilidad de crear un programa o solución específica para pacientes que cumplen determinados criterios médicos.

Estas soluciones son actividades llevadas a cabo por nuestro equipo local o por un tercero, bajo estrictos protocolos y procedimientos, en un marco de *compliance* (cumplimiento normativo y legalidad), con el objetivo de dar soporte a pacientes que necesitan recibir un diagnóstico adecuado, acceder a un tratamiento o controlar su enfermedad. Los programas pueden ser creados para un país en específico o bien para varios países de la región, dependiendo de la necesidad identificada.

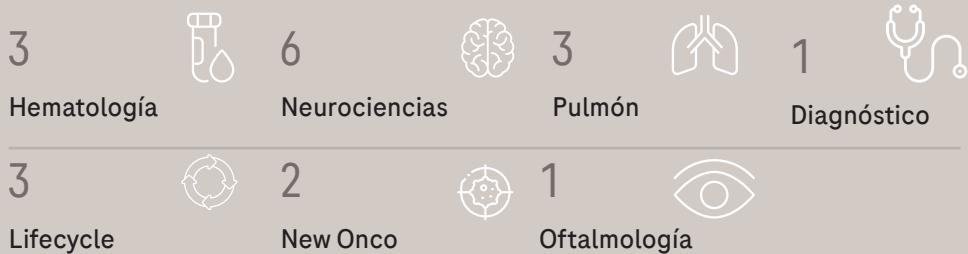
Cabe destacar que los programas que contemplan la aplicación de un tratamiento se crean únicamente para indicaciones que ya cuentan con la aprobación regulatoria en ese país, debido a que nuestra empresa no incentiva el uso *off-label* (no indicado) de los medicamentos.



En ese sentido, cada paciente es informado a través de su personal médico tratante sobre los detalles del programa. Además, recibe un consentimiento informado, en el que se aclaran los términos y condiciones respecto al manejo de sus datos, la libre voluntad de formar parte del programa, y la posibilidad de elegir a su médico tratante, entre otros. Deberá firmar este consentimiento, en caso de acceder a formar parte del programa.

Durante 2023, se mantuvieron activas 19 soluciones de soporte a pacientes, en tres categorías: tres programas de diagnóstico, cuatro de manejo de la enfermedad y doce programas de tratamiento.

Cantidad de programas por área terapéutica en 2023



Con estas soluciones, nuestra intención no es competir, duplicar o reemplazar algún servicio o recurso de los sistemas de salud en los países, sino fortalecerlos para cubrir estas necesidades en beneficio de las personas usuarias.

CX: inteligencia y datos para fortalecer nuestro vínculo con médicos y pacientes

Contar con información precisa y suficiente es fundamental para posibilitar un diagnóstico certero y temprano, así como ofrecer un tratamiento adecuado a los pacientes. Por esta razón, contamos con un departamento de Customer Experience, Insights & Analytics (CXIA) que diseña e implementa soluciones para asegurar que el personal médico y los ecosistemas de salud tengan acceso a datos actualizados y relevantes para la toma de decisiones en beneficio de los pacientes.

El alcance de este departamento incluye indagar cómo podemos influir sobre la experiencia del cliente (CX, por sus siglas en inglés). Dicho proceso de investigación inicia con la generación de *customer and patient journeys* que explican la ruta que sigue el paciente y el médico, desde el diagnóstico hasta el tratamiento. La intención de esta etapa es ubicar los puntos de dolor (vacíos, necesidades o áreas de mejora), que podrían ser resueltos por los equipos de trabajo locales con buenas prácticas ya existentes o con soluciones innovadoras que se crean para ese fin. En 2023, contabilizamos 83 *customers and patients journeys*, donde identificamos un total de 1987 puntos de dolor.





Para crear soluciones personalizadas que respondan a las expectativas de nuestros clientes, requerimos mantener comunicación constante con ellos mediante canales de escucha y retroalimentación. Por ello, implementamos el Programa de la Voz del Cliente (Voice of Customer Program), con el que evaluamos constantemente su satisfacción en las diferentes interacciones. En 2023, aprovechamos la participación de Roche CCAV en 369 eventos para encuestar a clientes y otros grupos de interés. Además, aplicamos encuestas integradas en nuestro portal web o que se envían tras la gestión de solicitudes de información médica.

Por otro lado, desde CXIA implementamos una estrategia de omnicanalidad que contempla tácticas de *engagement* (relacionamiento) por área terapéutica dirigidas a profesionales en medicina, pagadores, ONG, pacientes y sus cuidadores.

También, realizamos estudios de mercado con diferentes actores, en su mayoría personal médico, para encontrar información nueva o datos que sirvan de insumo en el lanzamiento de nuevas moléculas.

Con el objetivo de apoyar la toma de decisiones estratégicas, diseñamos y disponemos de herramientas de analítica que permiten interpretar datos para beneficio de los pacientes. Esta tecnología está pensada para uso de nuestra compañía o para instituciones y sistemas de salud de la región.



Roche Contigo

En la etapa de toma de conciencia (*awareness*) del *patient journey*, las áreas terapéuticas de Roche CCAV identificaron la necesidad de tener un sitio web informativo dirigido a los pacientes, donde se abarcaran distintas patologías.

Así, nació Roche Contigo, cuyo objetivo es apoyar la formación de pacientes expertos y responder a diferentes preguntas, como ¿cuáles son los síntomas?, ¿qué cuidados debo tener?, ¿a qué ONG puedo contactar en mi país?, ¿cuáles son los estudios clínicos vigentes?, entre otras.

En su versión de lanzamiento, el sitio web contiene información sobre oncología (cáncer de mama, pulmón y hepatocarcinoma), oftalmología, hematología, hemofilia, esclerosis múltiple, atrofia muscular espinal, nefrología y artritis reumatoide.

Durante el proceso de creación de la plataforma, liderado por nuestro departamento de CXIA, se contó con la retroalimentación y el acompañamiento de pacientes, cuidadores, ONG y otras partes interesadas, para integrar la voz del paciente en la elaboración de los contenidos y el diseño.

Es importante destacar que todos los contenidos tienen respaldo científico y parten del conocimiento técnico de nuestros expertos en Roche CCAV.



[Visite la web](#)

Hacia la cura del cáncer de mama

Costa Rica

En la búsqueda de soluciones para atender el cáncer de mama –primera causa de mortalidad por enfermedad oncológica en mujeres en Costa Rica–, en 2023 coorganizamos junto con el Programa Estado de La Nación, el Consejo Nacional de Rectores (CONARE) y la ONG Voces Vitales, un foro multisectorial de expertos.

En este espacio, se discutió la situación actual del cáncer de mama en el país, los desafíos que enfrenta el sistema de salud para atender esta patología, las brechas que existen en la atención de esta enfermedad y que afectan esencialmente a las mujeres rurales, y las acciones clave que deberían tomarse para solventar esas brechas.

Este foro, bajo el nombre de Hacia la Cura del Cáncer, inició con una introducción sobre la relevancia del rol de la mujer en la sociedad, los retos y oportunidades del cáncer de mama en el país y la experiencia de Chile con su Ley Nacional de Cáncer de Mama, que regula la acción pública respecto al cáncer, su detección, tratamiento y las políticas públicas relacionadas con la enfermedad en ese país.

En la segunda parte del día, se realizaron cuatro mesas técnicas para analizar desafíos y plantear soluciones en cuatro ámbitos: tamizaje, diagnóstico, tratamiento y descentralización.

En estas mesas participaron representantes de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), sociedad civil organizada (BioRed, FUNDAMURO, Unidos contra el cáncer, Destrezas para la salud), especialistas (oncólogos, patólogos, y cirujanos de distintos hospitales) y la Cámara de la Salud de la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado (UCCAEP).



En resumen, las conclusiones generales de la jornada de trabajo tienen que ver con cinco puntos de dolor:

- Limitaciones en la gestión de la información que requiere todo el sistema de salud para conocer el verdadero estado de situación del cáncer de mama; aspecto que requiere inteligencia de datos.
- La capacidad instalada y los recursos humanos disponibles para la atención a nivel público.
- Debilidad en la interoperabilidad entre entidades públicas y privadas y fortalecimiento del Expediente Digital Único en Salud (EDUS).
- Tramitología y barreras asociadas para la adquisición de nuevas tecnologías y medicamentos.
- Desafíos para la equidad en el acceso a la salud en las zonas rurales.

Además, se definió, como eje transversal para 2024, disponer de un modelo de gestión de la información con indicadores que reflejen la realidad del manejo del cáncer de mama en etapas tempranas, que permitan identificar puntos de mejora para priorizar acciones en los tres niveles de atención de la CCSS, pues inciden en la morbimortalidad de la mujer costarricense, y que prioricen las acciones a implementar.

Tras la finalización del foro y la sistematización de la información, nos dimos a la tarea de socializar los resultados con las distintas autoridades de salud, buscando que se utilicen como insumo en la actualización de los programas, políticas públicas y normativas vigentes en el país. En 2024, continuaremos impulsando la agenda de trabajo multisectorial, priorizando el abordaje de las brechas detectadas en beneficio de las mujeres que viven fuera del gran área metropolitana.

Impulsando la agenda de la salud de la mujer y el combate al cáncer de mama

Guatemala

En Guatemala, entre el 60% y 70% de las mujeres diagnosticadas con cáncer de mama se encuentran en estadio 3 y 4. Este es un desafío para la sociedad guatemalteca, sobre el cual el sistema de salud pública y otros actores debemos tomar acción.

Ante esta situación, un grupo de actores del ecosistema de salud de Guatemala nos unimos en una mesa multisectorial para impulsar la agenda de la salud de la mujer. En este esfuerzo, participaron la Instancia por la Salud y el Desarrollo de las Mujeres (ISDM), el Observatorio por la Salud Sexual y Reproductiva, el Ministerio de Salud, la Asociación Médica de Ginecoobstetricia, el Colegio de Médicos, organizaciones de sociedad civil, la Escuela Nacional de Enfermería, la Secretaría Presidencial de la Mujer (SEPREM) y Roche.

En 2023, la mesa multisectorial se enfocó en cáncer de mama, tomando como modelo los avances que tenía el país en el abordaje del cáncer de cérvix. Para dar visibilidad a esta patología se creó el módulo de cáncer de mama en la plataforma TuSalud.com.gt.

Por otra parte, en el marco de la alianza organizamos un conversatorio con especialistas en esta patología.

En el 2024, avanzaremos en la creación de guías para estandarizar la forma en que se atiende y se brinda tratamiento a las pacientes con cáncer de mama en los distintos centros médicos del sistema de salud de Guatemala.



Módulo de cáncer de mama en TuSalud

En alianza con la Fundación Desarrolla Guatemala (FUNDEGUA), apoyamos la inclusión de un módulo de cáncer de mama en la plataforma web informativa TuSalud.com.gt, el cual considera todas las fases de la ruta del paciente: desde la sospecha de padecer la enfermedad, el diagnóstico, el tratamiento e, incluso, la necesidad de soporte emocional.

Para este módulo, aportamos contenido científico en formato de artículos, generamos material digital de difusión para las redes sociales de la fundación y apoyamos en la construcción de la base de datos para el directorio georeferenciado de centros de salud que está integrado en el sitio web.

El módulo de cáncer de mama es el más leído de la plataforma. Fue lanzado el 9 de octubre del 2023 y, en menos de 3 meses, alcanzó 5974 lecturas y 4552 personas usuarias con tiempo promedio de 2 minutos por sesión.

Este proyecto es un claro ejemplo del éxito que se puede alcanzar al trabajar junto a aliados que darán sostenibilidad a los proyectos, pues Fundegua es responsable de brindar mantenimiento al sitio web.

En resumen, este esfuerzo nos permitió visibilizar las necesidades de las pacientes y la relevancia de abordar esta patología en el país. Para 2024, esperamos explorar algunas posibilidades sobre cómo facilitar todo el *patient journey* desde la plataforma, por ejemplo, permitiéndole a las personas usuarias agendar citas médicas. También, queremos generar otros módulos de información científica de otras áreas terapéuticas prioritarias para los pacientes y Roche en Guatemala.



tusalud



Conversatorio de expertos por el Día Internacional de la Mujer



En el marco del Día Internacional de la Mujer del 2023, coorganizamos con la Instancia por la Salud y el Desarrollo de las Mujeres (ISDM) el conversatorio: La salud de la mujer y el cáncer de mama en Guatemala, ¿por qué debe ser incluido en las políticas de salud?.

En el evento, participaron organizaciones de pacientes, comunidad médica e instituciones que trabajan para cerrar las brechas en la salud de las mujeres. Durante la actividad, se dio a conocer la perspectiva vivencial del paciente y los profesionales de la salud y cómo el tema debe ser abordado desde la perspectiva de políticas públicas y alianzas público-privadas.

Del conversatorio, se desprende que existen grandes retos para las pacientes: ¿Cómo dar el primer paso para un tratamiento luego de ser diagnosticadas con la enfermedad?; la baja cobertura de las pacientes que son del interior de la República, debido a que deben trasladarse al centro hospitalario para su tratamiento, y la falta de acceso a medicamentos innovadores que permitan mejorar su calidad de vida.

A partir de este conversatorio, se creó un grupo asesor que incluye a la Asociación Pro Bienestar de la Familia (APROFAM), el Instituto de Cancerología (INCAN) y el ISDM, con el compromiso de generar un plan de trabajo para fortalecer el abordaje del cáncer de mama en el país.

Impulsando un diagnóstico preciso y certero

Nicaragua

En Nicaragua, el cáncer de mama es la segunda causa de muerte en mujeres, según el Ministerio de Salud. En el 2023, murieron 279 personas por este padecimiento; 44 más que en 2022.

Dos de los factores que podrían estar influyendo sobre esta estadística son recibir un diagnóstico tardío y el hecho de que el 25 % de las pacientes obtienen un resultado “ambiguo”, que, incluso, podría ser erróneo.

Entendiendo la relevancia de atender este tema, bajo un enfoque conjunto de las divisiones Diagnóstica y Farmacéutica de Roche, impulsamos un cambio sustancial en la forma en que se aborda y diagnostica esta enfermedad al asegurar que muchas de esas pacientes ahora puedan hacerse una prueba confirmatoria del estado de HER2 para clarificar el resultado.

Crear capacidades diagnósticas dentro del país es de vital importancia, debido a que el contexto regulatorio actual prohíbe que se entreguen tejidos para ser analizados en laboratorios extranjeros.

Ante esta situación, firmamos un acuerdo con el Hospital Salud Integral para habilitar las pruebas diagnósticas DUAL ISH (conocida también como Hibridación In Situ); una técnica que permite detectar y localizar el ácido nucleico en la muestra de citologías. Este avance beneficia especialmente a las pacientes aseguradas con diagnóstico de HER2 ++ (equívocos), es decir, cuando el tumor no está claro y es necesario hacer una prueba para clarificar el resultado, ya que para que sean positivos en el test de la inmunohistoquímica tienen que aparecer 3+.





La división de Roche Diagnóstica hizo la adecuación y habilitación del equipo con el que ya contaba el hospital. A su vez, Roche Farma donó el primer kit de pruebas para la determinación de los HER2 equívocos.

Además, promovimos en distintos espacios el entrenamiento de más de 250 profesionales médicos (patólogos y oncólogos) sobre la relevancia de estas pruebas. Algunos de estos espacios son los siguientes:

- Congreso del Hospital Salud Integral, con la asistencia de 200 patólogos.
- Curso de Patología en la plataforma digital Campus Diálogo Roche.
- Precongreso de Patología Oncológica de Mama dirigido a más de 20 médicos.
- Conferencia sobre importancia de digitalización en patología para 25 doctores del Hospital Militar.
- El ISH TRAINING TEST 2023, con un resultado de cuatro patólogas entrenadas.
- Cuatro conferencias dirigidas a seis oncólogos médicos del Hospital Militar.

Por su parte, el Hospital Integral se comprometió a mantener el equipo para procesar las pruebas, dándole sostenibilidad al servicio y habilitando una nueva ruta para las pacientes de la seguridad social.

Adicionalmente, la institución asignó un presupuesto para adquirir las pruebas, con lo cual se posibilita que las pacientes obtengan un diagnóstico certero, preciso y temprano, así como el consecuente tratamiento.

Nuestro compromiso para el 2024 es incidir para que más centros hospitalarios incorporen dentro de sus protocolos la implementación de estas pruebas y, de esta manera, impactar de forma positiva a más mujeres en el país.

Acompañando a los pacientes ante el desafío emocional mientras reciben tratamiento

Costa Rica

Nuestro conocimiento de la ruta del paciente y la cercanía que mantenemos con organizaciones de pacientes en la región nos permite comprender que, cuando una persona sufre alguna patología, su salud emocional y mental también se ve impactada. Esta situación también influye sobre las dinámicas familiares y puede o no fortalecer el vínculo con su red de apoyo más cercana.

Para abordar esta situación, en 2023, participamos en la creación de diarios de apoyo de pacientes para pacientes con cáncer de mama y cáncer de pulmón, en colaboración con las ONG Unidos contra el Cáncer, ANASOVI, Asociación Metamorfosis, Fundamuro, ACOMED y con el apoyo de la Universidad de Costa Rica (UCR).

El diario sobre cáncer de mama contiene historias, testimonios, consejos sencillos, diferentes abordajes del proceso y otros temas que permiten un mejor manejo de la curva emocional que viven las pacientes al padecer esta enfermedad.

De esta forma, generamos un material que intenta solventar una necesidad insatisfecha en el abordaje de los pacientes desde el ámbito emocional, nutricional, físico y médico. En total, los diarios de apoyo fueron entregados en el 2023 a 100 pacientes con un diagnóstico reciente de cáncer de mama y pulmón como parte del acompañamiento que realizan las ONG. Los pacientes afirman que se trata de una herramienta muy valiosa de información y les brinda empoderamiento en el día a día.



[Descargue aquí el diario “Compartiendo el viaje: Diario de apoyo de pacientes para pacientes”.](#)



Cocreando un programa de referencia local de pacientes

El Salvador

Dentro de la ruta para recibir atención en salud, existe un reto relacionado con la referencia temprana de los pacientes desde la medicina general a la atención especializada, lo cual extiende el tiempo para acceder a un diagnóstico y un tratamiento oportuno.

Ante esta situación, llevamos a cabo la planificación estratégica para establecer un programa de referencia local de pacientes en conjunto con las especialidades encargadas de ese proceso en el área metropolitana de San Salvador.

El propósito del programa, cocreado con el Seguro Social, es delimitar una ruta ágil para la atención temprana de pacientes oncológicos en los diferentes niveles de atención: primer nivel (Medicina General), nivel 2 (Especialidades) y nivel 3 (Oncología). De esta manera, se garantiza una mayor claridad sobre los criterios básicos para referir a los pacientes.

En el plan piloto, se incluyeron ya tres redes de las doce que forman parte del área metropolitana: Medicina Interna del Hospital General, Amatepec y Primero de Mayo.

En esta iniciativa, ha sido fundamental nuestro rol como asesores técnicos, aportando nuestro profundo conocimiento sobre la ruta del paciente y sobre la creación de estrategias innovadoras para abordar los puntos de dolor que limitan el acceso a una atención personalizada y temprana para todas las personas.

Para 2024, ampliaremos el alcance de la iniciativa para atender todos los frentes: clínicas comunitarias y clínicas empresariales, mediante una alianza público privada con las cámaras, empresas privadas, ONG y Seguro Social. Esto con el objetivo de que todas las personas obtengan un diagnóstico temprano y, así, aumenten sus probabilidades de recibir el tratamiento adecuado y recuperarse.

Fortaleciendo el programa de navegación y referencia

Panamá

En 2023, decidimos ampliar los alcances del Programa Nacional de Navegación de Pacientes de Panamá, en alianza con la Asociación Nacional Contra El Cáncer (ANCEC). Inicialmente, en 2022, firmamos un acuerdo de cooperación para desarrollar el programa, siguiendo los resultados positivos del plan piloto que implementamos en el Capítulo de Veraguas de ANCEC y que ha logrado navegar a más de 400 personas, brindándoles una referencia acelerada al Instituto Oncológico Nacional.



Recordemos que ANCEC es una organización sin fines de lucro dedicada a la educación, prevención, detección oportuna y apoyo a pacientes con cáncer. Por su parte, el propósito del Programa Nacional de Navegación de Pacientes es reducir los tiempos de llegada del paciente al especialista, mediante la orientación de navegadores, para que pueda recibir un diagnóstico temprano y el tratamiento más adecuado.

En ese sentido, en 2023, se validaron 27 rutas de atención del paciente, considerando tres áreas terapéuticas (cáncer de mama, cáncer de pulmón y hepatocarcinoma) de ocho provincias de procedencia: Chiriquí, Coclé, Herrera, Los Santos, Veraguas, Panamá Oeste, Colón y Panamá.

Tomando en consideración que este programa de navegación es, además, una estrategia para identificar y superar las barreras que enfrentan los pacientes y que limitan la detección temprana, diagnóstico y tratamientos oportunos de las distintas patologías, nos enorgullece decir que ahora contamos con el apoyo de la Universidad de Panamá (UP), la institución de educación superior más grande del país, a través de la firma de un Acuerdo de Colaboración para que estudiantes de las carreras de la salud puedan realizar su servicio social en el Programa Nacional de Navegación.

Ya en 2022, en conjunto con esa institución académica, desarrollamos e implementamos un programa educativo para personal de atención primaria y miembros de ONG, cuya temática era la navegación de pacientes. Además, trabajamos en el fortalecimiento de capacidades en participación ciudadana y advocacy, creando una malla curricular de cuatro meses como una inmersión en las particularidades del sistema de salud panameño.



maxia
Soluciones Integrales

mides

Esta cooperación con la universidad se fortaleció en 2023, demostrando el valor de este tipo de alianzas estratégicas. Ahora, estudiantes de Medicina, Enfermería, Psicología y Farmacia participan como voluntarios o cumplen las 120 horas del Servicio Social obligatorio colaborando en los centros de ANCEC con tareas administrativas (digitalización de expedientes y generación de datos), acompañamiento, trabajo de campo y docencia.

Incluso, gracias al apoyo de los estudiantes, se puede identificar la población en riesgo y agilizar su atención en el centro hospitalario, sin esperar a que el paciente llegue al centro de ANCEC.

Los avances del 2023 incluyeron la firma del convenio, concientización de las personas estudiantes sobre la importancia del abordaje temprano de pacientes, identificación de la currícula, profesionalización del rol del voluntario, definición de las zonas de cobertura del proyecto e implementación de la navegación en la primera zona (Penonomé) con los primeros 5 voluntarios. Para 2024, hay 23 personas estudiantes inscritas como voluntarias y las siguientes zonas serán Panamá y Chorrera.

De la mano con este programa de voluntariado y servicio social, decidimos llevar el Programa Nacional de Navegación de Pacientes al siguiente nivel mediante su digitalización.

Gracias a la vinculación con Maxia Latam, una empresa de soluciones integrales tecnológicas, trabajamos en 2023 en el desarrollo e implementación de herramientas digitales de navegación de pacientes, con el objetivo de mejorar la calidad de atención y acceso a información y recursos sobre el tratamiento del cáncer.

Puntualmente, Maxia está aportando una herramienta tipo CRM (para gestión de las relaciones con el cliente) con respaldo de inteligencia artificial, para identificar pacientes en riesgo y mejorar el diagnóstico temprano, documentando cuántos pacientes llegan a cada área y cuanto tardan en ser atendidos. También, brindará el soporte técnico del programa.

Este sistema permite crear un expediente digital en la nube para capturar la información de la persona, lo que es fundamental para el Programa de Navegación. Además, facilita, mediante una aplicación, la trazabilidad al paciente. Esto último resulta indispensable ya que solo dos centros de ANCEC contaban con equipo de cómputo, pero ninguno tenía herramientas de digitalización.

Nuestro rol en este proyecto fue llevar a cabo el acercamiento con Maxia, sensibilizar sobre las necesidades y aspiraciones del programa y definir los criterios de información que se deben recopilar (KPI) para la adaptación de la plataforma y el análisis de los datos.

Los resultados de este programa nos hicieron merecedores del reconocimiento Liderazgo Sostenible otorgado por la Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá (AmCham). Este reconocimiento busca promover, incentivar y compartir proyectos inspiradores de responsabilidad social en el país, alinear estos a los estándares internacionales y, de esta forma, contribuir al desarrollo económico sostenible de Panamá.

Adicionalmente, en el 2023 también se firmó un acuerdo de cooperación con el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) para que el Programa Nacional de Navegación se incluya dentro del plan de actividades del Ministerio y a su vez robustecer el apoyo que el MIDES brinda a ANCEC. La firma de este acuerdo de cooperación permite el reconocimiento institucional del programa y permite su sostenibilidad como parte de la gestión social del Gobierno Central.

Al sumar la experiencia de las organizaciones que formamos parte de la alianza, buscamos generar un mayor impacto del programa. También, esperamos que se refleje en un diagnóstico temprano y una referencia, tratamiento y seguimiento más oportunos, que permita a los pacientes mejores resultados en su atención y mayores probabilidades de recuperación.



Facilitando a los pacientes la navegación en el ecosistema de salud

República Dominicana

En República Dominicana, como en otros países de la región, los pacientes llegan a los centros hospitalarios especializados con una enfermedad que es diagnosticada en estado tardío, especialmente cuando se trata de cáncer de mama.

De hecho, de acuerdo con el Ministerio de Salud de esa nación, el 35 % de los tumores malignos diagnosticados corresponden a cáncer de mama y el 70 % de las dominicanas detectadas con esta enfermedad empiezan a recibir tratamiento cuando ya la enfermedad está muy avanzada.

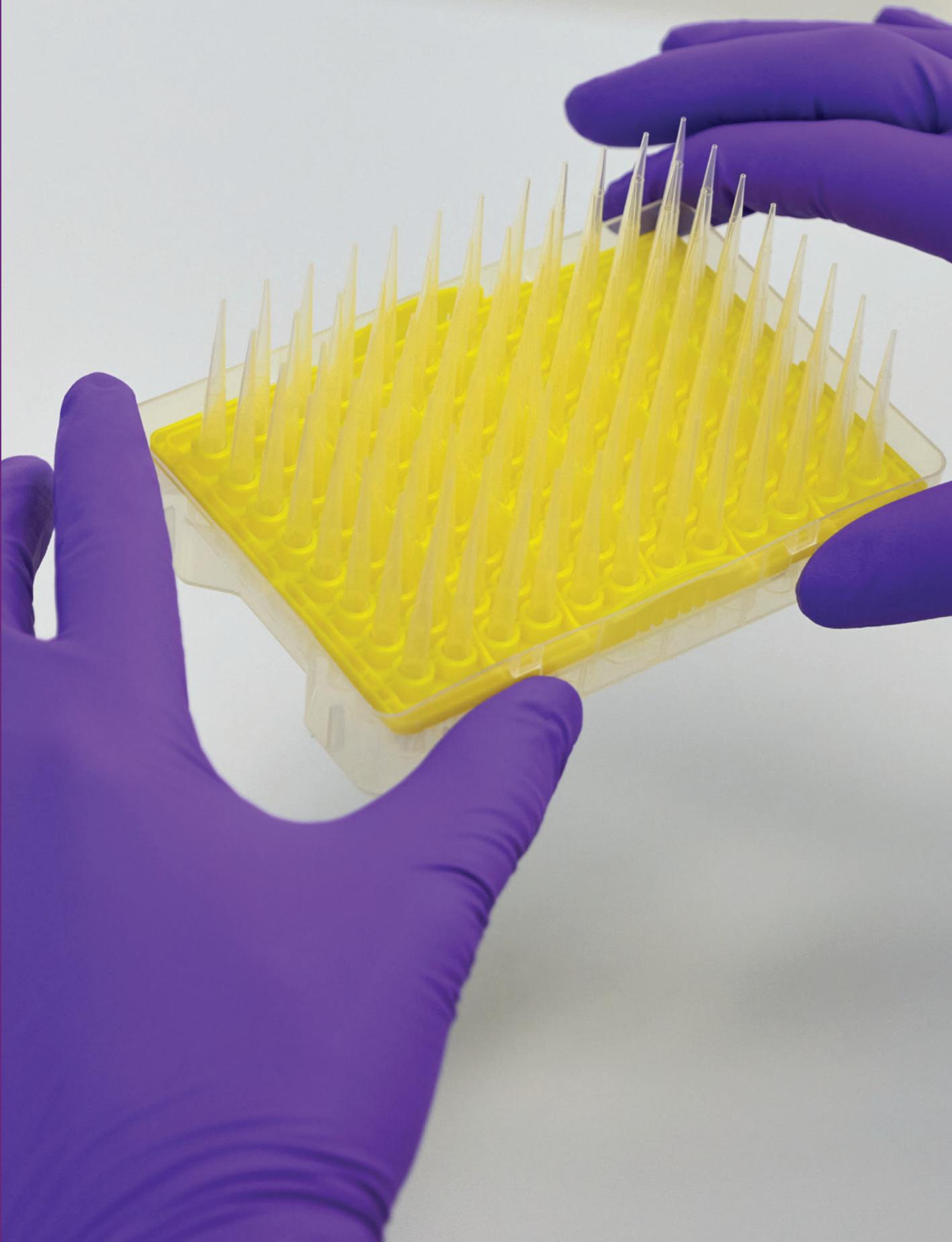
Ante esta situación, desde Roche CCAV, estamos impulsando la creación de un Programa Nacional de Navegación de Pacientes que pueda ser implementado en los dos centros de referencia: Instituto Oncológico Heriberto Pieter (IOHP) y el Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavarez (INCART).

El objetivo es mapear y trascender las barreras que enfrentan las pacientes y que impiden que sean diagnosticados de forma temprana y, por ende, que puedan recibir un tratamiento adecuado y oportuno para combatir la enfermedad.

Durante el 2023, colaboramos con el proyecto con una capacitación de introducción a la navegación en la Universidad del Paciente, dirigida a 30 personas durante dos días. También, implementamos un taller de cocreación con 14 participantes, seleccionadas de la capacitación inicial. Este taller buscaba identificar puntos de dolor en la ruta del paciente.

Para el 2024, se espera implementar de lleno el programa en ambos centros hospitalarios, certificar un grupo de navegadoras, profesionales de trabajo social y voluntarias. Adicionalmente, realizar talleres para brindar acompañamiento a las voluntarias de ADOVOHS en las distintas comunidades.

La ambición es que este programa llegue a ser tan robusto que permita navegar a los pacientes desde los centros no oncológicos en las afueras de la ciudad, facilitando que más personas reciban la atención médica que merecen.





Capacidad y sostenibilidad de los sistemas de salud

Compromiso N.º4:

Apoyamos con el desarrollo y fortalecimiento de capacidades en el sistema de salud que contribuya a su sostenibilidad a largo plazo.



En Roche, reconocemos la importancia de que los sistemas de salud se adapten a las dinámicas cambiantes y los desafíos específicos que cada país de la región presenta. Por eso, tenemos el compromiso de ser un aliado en el desarrollo integral de capacidades que aseguren una atención médica sostenible y eficaz.

Nuestra estrategia se basa en la colaboración estrecha con los actores locales de salud para comprender profundamente las necesidades específicas de cada sistema. Mediante este enfoque, podemos contribuir al planteamiento e implementación conjunta de soluciones personalizadas que mejoren la infraestructura, prácticas de gestión y procesos de atención médica, asegurando que los beneficios se mantengan a largo plazo.

Tenemos el compromiso de fomentar un ecosistema de salud en Caribe, Centroamérica y Venezuela que no solo responda a las necesidades actuales, sino que también sea resiliente ante los retos futuros, asegurando que las soluciones sean sostenibles y se adapten para mejorar los resultados de salud a largo plazo.



Impulsamos una alianza empresarial por la salud

Guatemala

En 2023, fundamos la Alianza Empresarial por la Salud, junto a CentraRSE y la Fundación para el Desarrollo (FUNDESA).

Esta alianza es una plataforma colaborativa que busca maximizar los recursos disponibles para el sector salud en Guatemala, promover la prevención activa y la gestión integral de las enfermedades crónicas no transmisibles, para impulsar un sistema de salud más resiliente y sostenible.

En este mismo año, definimos el plan de trabajo, donde planteamos una alianza de carácter público-privado para que, desde el sector empresarial, se logre una contribución activa en programas e intervenciones de salud en beneficio de los trabajadores y todo su entorno, en tres grandes ejes:

Salud de la Mujer: Programas de tamizaje, diagnóstico, referencia y tratamiento integral e ininterrumpido para mujeres con diagnóstico de cáncer, asegurando un manejo óptimo de la paciente, la eficientización del uso de los recursos y mejorando los índices de mortalidad por cáncer.

Salud Cardiometabólica: Programa de tamizaje para identificación de factores de riesgo de enfermedades relacionadas al metabolismo.

Inmunizaciones: Programas de tamizaje para incrementar las tasas de cobertura de vacunación en todas las etapas de la vida.

Para 2024, esperamos involucrar a directores generales y presidentes del sector empresarial, estableciendo el modelo de gobernanza y la dinámica de trabajo de la alianza, así como conformar distintas mesas para cubrir los tres ejes de trabajo e iniciar la implementación de los programas.

Evolucionando con RENIS: más pacientes con enfermedades renales beneficiados

Honduras

Durante el 2023, continuamos impulsando el proyecto RENIS para la digitalización de la información y el expediente de los pacientes con enfermedades renales en Honduras.



La iniciativa busca atender los retos a los que se enfrentan los pacientes de los centros de nefrología en cuanto a acompañamiento, educación de su enfermedad y atención especializada, ya que muchos de ellos viven en departamentos del país lejos de los hospitales y especialistas.

Es decir, estas personas, una vez que reciben atención en el hospital, vuelven a la atención primaria que es brindada por profesionales en medicina general.

Ante esta realidad, el proyecto pretende generar y consolidar los datos de atención y tratamiento en una sola plataforma, de manera digitalizada, para facilitar una atención conjunta a distancia por parte de los profesionales en medicina general y los especialistas.

Con la información digitalizada, la persona especialista puede mantener visibilidad de toda la información relevante relacionada con el paciente y facilitar que, en conjunto con la persona profesional en medicina general, se pueda dar un seguimiento óptimo, asegurando la trazabilidad de los tratamientos específicos, su progreso y próximos pasos de atención.

Anteriormente, toda esta información se manejaba en papel y no había un control preciso para asegurar que el paciente estuviera recibiendo el tratamiento en la frecuencia y condiciones que requería. Sumado a lo anterior, la herramienta actual incluye un mapeo de los insumos que se utilizan, beneficiando la planificación y control de inventarios del Instituto de Salud.

Para este proyecto, implementado inicialmente en el Hospital Mario Catarino Rivas de San Pedro Sula, aportamos el equipo tecnológico y compartimos recursos educativos con base científica para uso de los pacientes, reforzando su conocimiento sobre la enfermedad y el tratamiento.

En 2023, este proyecto incluyó a 992 pacientes que provienen de 10 departamentos, especialmente de la zona norte del país, y que debían realizar largos traslados para recibir atención médica especializada.

El propósito del 2024 es involucrar al departamento de Oncología del Hospital y también expandir este proyecto a Tegucigalpa.



Reforzando el conocimiento de los profesionales médicos de atención primaria sobre cáncer de pulmón

Costa Rica

Durante el 2023, participamos en el diseño de un proyecto educativo dirigido a personal médico general y de familia para que fortalezcan su conocimiento sobre el cáncer de pulmón y otorguen referencias más tempranas y precisas.

Para este proyecto, trabajamos con los centros de primer nivel de atención o EBAIS (equipos básicos de atención integral en salud) administrados por la Clínica Bíblica para la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).

Como parte del mismo, aportamos en el diseño e implementación del diagnóstico para evaluar el conocimiento del personal médico, contribuimos en la elaboración del plan de capacitación y en la conformación de un grupo de especialistas para impartir el curso.

Este programa de formación se impartirá dos veces al año, empezando en febrero del 2024. Para incrementar la vinculación y participación, este programa de formación genera puntos de recertificación del Colegio de Médicos y cuenta con la validación de interés institucional por parte de la CCSS.

Asimismo, incrementar las capacidades de detección precoz y de referencia entre las personas profesionales de salud en el primer nivel de atención tiene un papel clave para mejorar la ruta del paciente hacia la atención especializada y, de esta forma, contribuir a un diagnóstico oportuno y más temprano.

Apoyando la apertura de la Unidad Oncológica del Hospital Anita Moreno

Panamá

Desde finales del 2022, apoyamos la apertura de la unidad regional de oncología de Azuero, ubicada en las nuevas instalaciones del Hospital Anita Moreno. El apoyo de Roche consistió en aportar un Project Manager que trabajó en conjunto con la dirección de la Unidad de Oncología para asegurar una apertura correcta en el tiempo establecido y con esto dotar de acceso más oportuno a los pacientes oncológicos de la región, que antes a la apertura del centro, debían trasladarse hasta el Instituto Oncológico Nacional a 254 Km o un viaje de más de 3 horas.



La unidad cuenta desde el inicio con un médico oncólogo asignado con experiencia en el Instituto Oncológico Nacional (ION), enfermeras y personal de farmacia, médico general y psicólogo, entre otros, para beneficio de la población de Los Santos, Herrera y provincias centrales con diagnóstico de cáncer o de tumor sólido.

Durante el 2023, la unidad ofreció tratamientos de quimioterapia, inmunoterapia, terapia blanca o terapia dirigida, tratamientos orales, tratamientos de cuidados paliativos y vigilancia de sobrevivientes de cáncer, con el fin de mejorar la calidad de vida de los pacientes con esta enfermedad en provincias centrales.

Esta es la primera unidad regional de oncología en el interior del país y atiende unos 30 pacientes por día, dándoles la oportunidad de recibir un diagnóstico y tratamiento más temprano.

La apertura de este servicio, que es el resultado de un proceso de planificación de cuatro años, beneficia a una población de 600 000 personas aproximadamente, y ayuda al descongestionamiento del Hospital Oncológico. Además, es un primer paso para concretar un esfuerzo mayor por descentralizar la atención del cáncer, especialmente de mama.

Ahora es posible facilitar el tratamiento a quienes iban hasta Ciudad de Panamá para recibir las quimioterapias, soportando un desgaste físico, emocional y económico, o captar un mayor número de pacientes que no tenían la posibilidad de viajar hasta el Instituto Oncológico Nacional en la capital.

La nueva unidad forma parte de la Red Oncológica Nacional, un proyecto que busca llevar una atención especializada y tratamientos a los pacientes de cáncer más cerca de su lugar de residencia.

Promovemos la telemedicina en beneficio de los pacientes de Chiriquí

Panamá

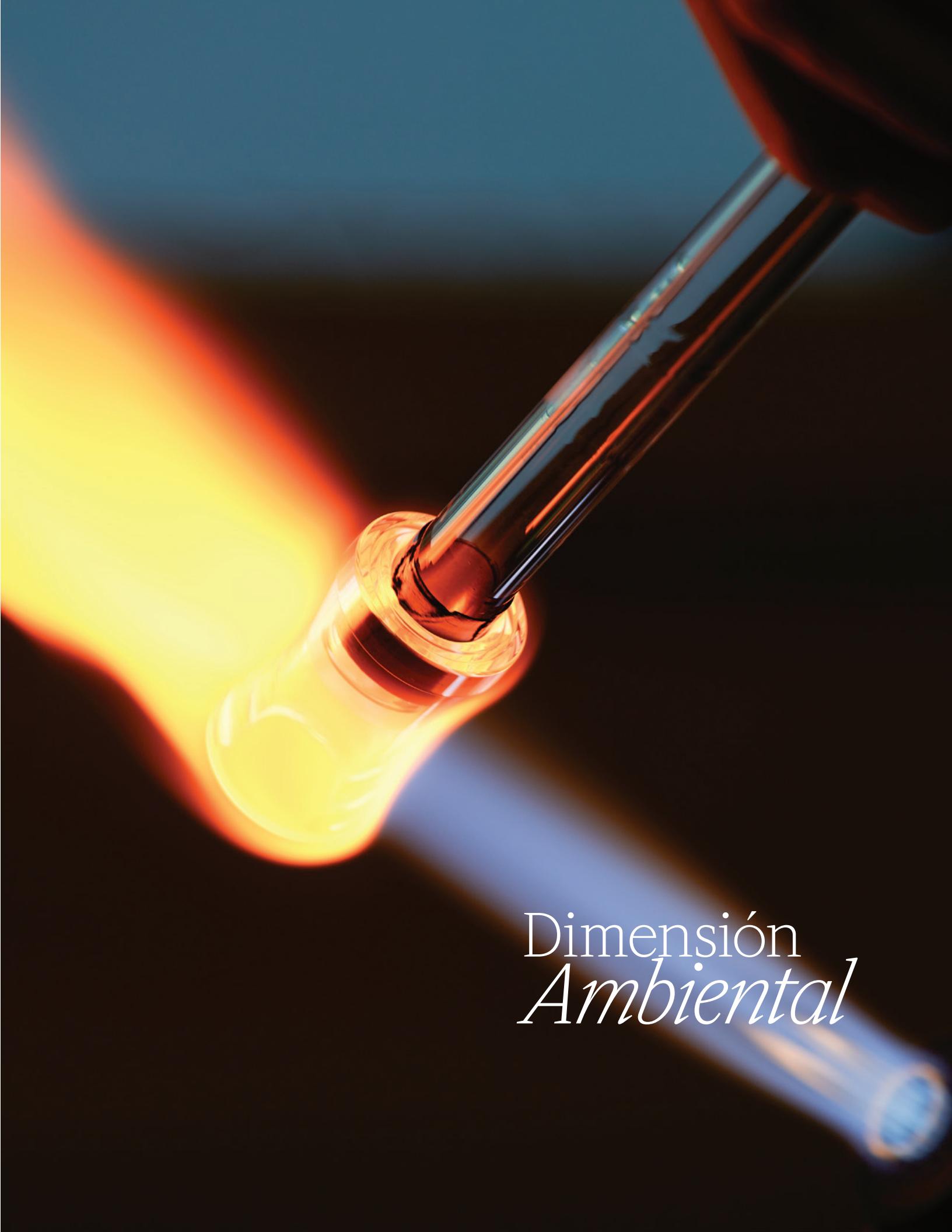
El Ministerio de Salud de Panamá trabajó en 2022 y 2023 en la creación del Centro de Telemedicina de la Región de Salud de Chiriquí, para la atención de enfermedades crónicas y degenerativas no transmisibles. La infraestructura utilizada sirvió previamente como área de atención por COVID19.

El proyecto piloto ofrece tratamiento integral a pacientes con Artritis Reumatoide, desde las instalaciones del Centro pero conectándose con especialistas reumatólogos en el Hospital Santo Tomás en Ciudad de Panamá.

Apoyamos esta iniciativa al equipar el consultorio de telemedicina en Reumatología, también participamos en la ideación del proyecto articulando con distintos actores para su implementación, apoyar al equipo local en la realización de pruebas de conexión, y coorganizar una serie de capacitaciones, incluyendo charlas de reconocimiento y referencia de la Artritis Reumatoide dirigidas a personal de Atención Primaria en Salud.







Dimensión
Ambiental



Nuestro compromiso con el planeta

¿Cómo minimizamos nuestro impacto en la naturaleza y el medio ambiente?

Compromiso N.º 1:

Reducir el impacto ambiental de nuestra operación.

Compromiso N.º 2:

Nuestras personas colaboradoras y sus familias están comprometidas y actúan para proteger el medio ambiente.

Compromiso N.º 3:

Influenciamos la reducción de la huella ambiental de nuestra cadena de valor.

La protección del medio ambiente es una prioridad para Roche. Este esfuerzo no es simplemente una serie de acciones aisladas; es una filosofía que permea cada aspecto de nuestra operación y nuestras interacciones. Desde nuestras oficinas hasta la cadena de valor, cada componente de nuestra organización se alinea con una visión holística de protección ambiental, guiada por principios que buscan minimizar nuestra huella ecológica y maximizar el uso de recursos renovables.

Para lograrlo, hemos integrado procedimientos de protección del medio ambiente en nuestras operaciones y medimos sistemáticamente los impactos de nuestras actividades. Esto nos proporciona mayor control de nuestra huella y nos permite identificar áreas de mejora, lo que nos ayuda a garantizar el cumplimiento de las normativas globales de Roche en materia ambiental y alcanzar los compromisos que hemos establecido para la región.

Esta visión es compartida y fomentada entre todas nuestras personas colaboradoras y sus familias, quienes se convierten en embajadores del cambio dentro y fuera de nuestras instalaciones, al promover la adopción de estilos de vida sostenibles y la reducción de la huella ecológica personal con la convicción de que cada esfuerzo contribuye a un impacto significativo en nuestro entorno.

En nuestra cadena de valor, hemos promovido medidas para fomentar el uso de materiales reutilizables y optimizar los procesos de transporte, reduciendo así la huella ambiental asociada con nuestra operación. Asimismo, colaboramos estrechamente con nuestros proveedores para identificar y aplicar mejoras sostenibles.

Nuestros esfuerzos se reflejan también en la gestión de residuos, donde hemos implementado campañas para educar sobre la correcta disposición y reciclaje de residuos farmacéuticos. La colaboración con personas expertas y la creación de puntos seguros para la recolección de estos residuos son pasos fundamentales en nuestra misión de minimizar nuestro impacto ambiental.

En términos de infraestructura, aplicamos los más altos estándares de sostenibilidad, buscando siempre la eficiencia en el uso de energía, agua y materiales. Los edificios diseñados bajo estas premisas no solo reducen significativamente su impacto ambiental, sino que también proporcionan espacios más saludables y eficientes para nuestros colaboradores. La certificación de estándares internacionales, como LEED, es una muestra de nuestro compromiso continuo con la construcción sostenible.

Cada acción, cada proyecto, cada iniciativa refleja nuestro compromiso profundo con el medio ambiente como parte integral de nuestra filosofía de sostenibilidad. A través de la integración de prácticas sostenibles, la educación continua y la colaboración activa con nuestros socios, estamos transformando nuestra operación en un modelo de responsabilidad ambiental para seguir innovando y liderando en prácticas que no solo beneficien a nuestra organización, sino que también contribuyan positivamente al bienestar del planeta y de las generaciones futuras.





GreenTeam: una visión integral de la gestión ambiental

GreenTeam

En Roche CCAV, establecimos GreenTeam como el marco de trabajo integral, que consolida nuestros esfuerzos ambientales de alcance regional, en alineamiento con la estrategia ambiental corporativa.

Su objetivo es reducir el impacto ambiental de nuestra operación en la región, logrando que nuestras personas colaboradoras y sus familias se comprometan y actúen para proteger el medioambiente, al tiempo en que también influenciamos la reducción de la huella ambiental de nuestra cadena de valor.

Es decir, buscamos identificar y sumar a todos las personas colaboradoras de Roche, a sus familias y a nuestras partes interesadas como un solo equipo.

GreenTeam cuenta con un equipo implementador conformado por colaboradores voluntarios de diferentes áreas de la organización, responsables de generar e implementar las estrategias y tácticas del programa para alcanzar los objetivos. Además, está respaldado por un grupo de sponsors que forman parte del equipo de dirección de la organización y actúan como coaches o mentores.

El plan de trabajo establecido GreenTeam dirige sus esfuerzos a minimizar el impacto que la operación de Roche genera en la región. Este plan de trabajo incluye el edificio de Costa Rica, que alberga a la mayoría de nuestros colaboradores a nivel regional, y un centro de distribución, que pone a disposición nuestros productos desde Costa Rica hacia 32 países en Caribe, Centroamérica y Venezuela.

En ese sentido, el enfoque general del proyecto es sensibilizar, capacitar y promover acciones para atender las áreas donde se concentran nuestros principales impactos ambientales. Estas áreas son logística eficiente, gestión de residuos, eficiencia energética y uso eficiente del agua.

Especificamente, en 2023, llevamos a cabo 13 capacitaciones sobre temas ambientales con un duración total de 49 horas y la participación de 396 personas.

Para lograrlo, GreenTeam gestiona cuatro grandes estrategias de acción.



Green Way

Impulsa y articula los esfuerzos para garantizar la reducción de la huella directa que genera la operación de Roche en la región (edificio administrativo y Centro de Distribución).

Como parte de nuestros logros en esta área, certificamos el inventario de gases de efecto invernadero (GEI) correspondiente al año 2021, según los requisitos de la norma INTE/ISO 14064-1:2019. Para ello, cuantificamos las fuentes de emisión de GEI directas y las emisiones indirectas significativas.

Contar con esta información, nos permite identificar oportunidades para mejorar la eficiencia energética y reducir costos operativos. Por eso, nuestro compromiso para 2024 es entrar a la fase de carbono reducción, en el que se implementa, mide y verifica el impacto de proyectos de mitigación.

Por segunda vez consecutiva, recibimos el galardón Bandera Azul Ecológica en la categoría de cambio climático con seis estrellas blancas, una estrella verde y una plateada. Este programa reconoce nuestros esfuerzos en diez parámetros ambientales, como son el consumo de energía y agua potable, la gestión de residuos sólidos, el uso de combustibles fósiles y la educación ambiental.

*Certificamos nuestro inventario de GEI
y obtuvimos por segundo año consecutivo el galardón
Bandera Azul Ecológica.*

Durante este periodo, también, llevamos nuestro compromiso ambiental a los eventos y certificamos como Bandera Azul el evento de lanzamiento del producto Vabysmo, tras tomar medidas en relación con el consumo de energía, uso eficiente del agua, selección del menú e implementación de acciones de compensación. Producto de esta compensación se hizo una actividad de concientización ambiental en el Hospital de Niños relacionada con el cambio climático.

Para escalar este compromiso ambiental a todos nuestros eventos, creamos el Manual de Eventos Ecológicos, diseñado en conjunto con una asesora especialista en el Programa de Bandera Azul. El documento se socializó a través de una capacitación, con todas las personas responsables de la ejecución de eventos en Caribe, Centroamerica y Venezuela.

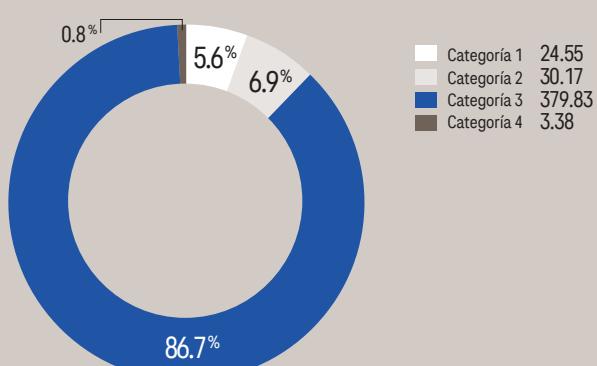
Todas estas acciones se suman a las medidas que tomamos de forma constante para reducir el consumo de recursos, la generación de residuos y la emisión de gases de efecto invernadero.

Dentro de estas medidas, destacan la colocación de sensores en las oficinas, salas de reunión y lavamanos para evitar el desperdicio de energía y agua, la instalación de sanitarios de bajo consumo de agua, la preferencia de vehículos con combustibles menos contaminantes dentro de la política de vehículos empresariales y el uso de refrigerantes naturales con bajo potencial de calentamiento global, para el almacenamiento de medicamentos.

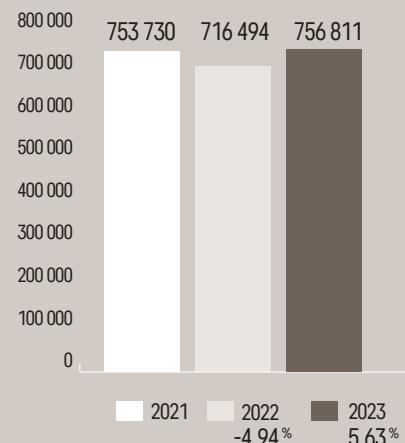
Datos ambientales de nuestra operación 2023

Emisiones 2022

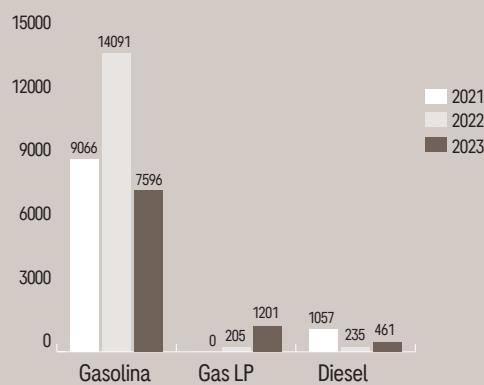
(Datos en Toneladas de CO2 e)



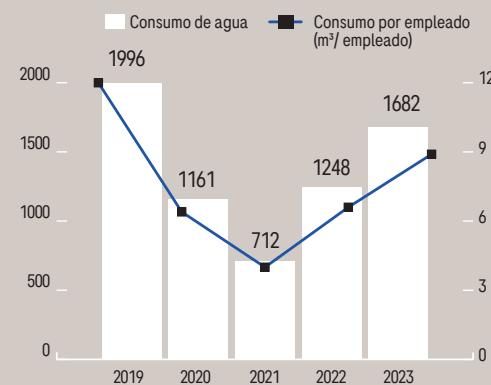
Consumo de energía eléctrica (kWh)



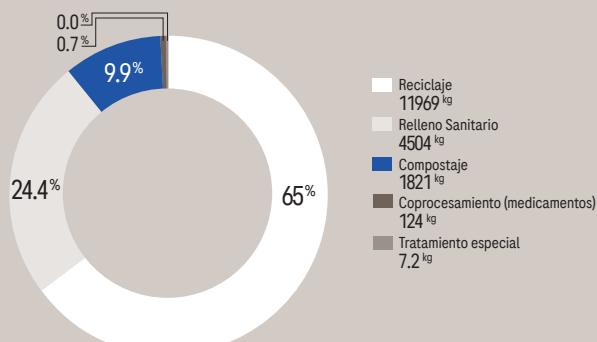
Consumo de combustibles fósiles (litros)



Consumo de agua 2019-2023



Residuos Generados 2023 por destino





GECO Familias (GEniendo COnciencia)

Sensibiliza y brinda capacitación a las personas colaboradoras y sus familias para adoptar prácticas y estilos de vida que impacten positivamente en el medioambiente.

Uno de sus ejes es la consolidación digital de datos sobre la huella ecológica que generan las familias de nuestro personal, con el objetivo de identificar tendencias y principales fuentes de esa huella ecológica para, posteriormente, desarrollar los programas y actividades de concientización y capacitación más efectivos.

En el marco de esta iniciativa, en agosto de 2023, se desarrolló el concurso artístico GecoArt, que inspiró y sensibilizó a las familias que toman decisiones conscientes en pro del medioambiente. En este concurso, las personas participantes debían elaborar un dibujo que representara las acciones que realizan como familia para mitigar el cambio climático.

Green Supply

Tiene como objetivo impulsar el desarrollo de una cadena de abastecimiento sostenible, mediante el uso de materiales reutilizables y la optimización de transportes internacionales. La iniciativa se desarrolla directamente con el equipo del Centro de Distribución.

Durante el 2023, se trabajó en alianza con proveedores para identificar oportunidades de reducción del uso de empaques y embalajes, la sustitución del plástico y la reutilización de los empaques de los sistemas pasivos para transporte de medicamentos, entre otras propuestas que serán implementadas en 2024.



Un Planeta Saludable

Es la iniciativa más reciente del proyecto y busca desarrollar conciencia y educación acerca de la gestión de los residuos farmacéuticos, la adherencia a los tratamientos médicos, la disposición y destrucción de los residuos y el impacto de estos residuos en el medioambiente.

Durante el 2023, desde Un Planeta Saludable, realizamos una campaña interna One Roche, en conjunto con nuestros compañeros de la división Diagnóstica Costa Rica y de la división de Servicios y Soluciones para las Américas. Esta campaña estaba centrada en la concientización sobre la gestión de residuos farmacéuticos: el impacto en el medioambiente y por qué es importante su adecuada gestión. Se generaron videos informativos sobre el tema con personas expertas de la academia. Además, se llevó a cabo un evento interno con estas mismas personas expertas para hablar sobre la iniciativa, en donde nuestro equipo de colaboradores pudieron comprender mejor y realizar consultas sobre el tema de manejo de residuos farmacológicos en sus hogares.

Además, mantuvimos la recolección de desechos de medicamentos y empaques de medicamentos en un Punto Seguro colocado en la oficina de Costa Rica en el que se recolectaron 98 kg de medicamentos al cierre del mes de noviembre. También, gestionamos una alianza con la Cámara de la Salud y, a partir de ese esfuerzo, nos acercamos a otros actores, para crear un programa extenso de recuperación. Por último, en 2023, participamos en dos foros con stands informativos sobre residuos farmacéuticos, en donde se compartió información con importantes stakeholders de otras industrias.

Un Planeta Saludable
| menos desechos,
| más salud



Construcción sostenible: la búsqueda continua de eficiencia

Desde Roche Global, contamos con lineamientos claros sobre cómo implementar proyectos de mejora relacionados a infraestructura. Este documento está dirigido a nuestras personas colaboradoras a cargo de los procesos constructivos y les otorga la responsabilidad de buscar alternativas más eficientes en términos de energía, agua, refrigerantes y materiales, de acuerdo con las características de cada proyecto.

En el caso de los proyectos constructivos de alta inversión, aplicamos una metodología de evaluación propia de Roche denominada SUSCOM, que analiza todos los factores de sostenibilidad en el diseño y construcción del edificio.

Adicionalmente, incorporamos buenas prácticas y estándares internacionales como la certificación LEED, que garantiza que los edificios son respetuosos con el medio ambiente y priorizan el bienestar de la población usuaria y de la sociedad.

En 2023, aplicamos este compromiso para reducir la huella ambiental en nuestras tres construcciones más relevantes: el Centro de Distribución en El Coyol en Costa Rica, las oficinas de República Dominicana y la remodelación de las oficinas en Trinidad, Nicaragua, El Salvador.

Centro de Distribución El Coyol, Costa Rica

En 2023, avanzamos en la construcción de una nave industrial de 1950 m², con el propósito de trasladar el Centro de Distribución de nuestra división Farmacéutica a una posición más estratégica.

Este proyecto optará por la certificación LEED con la asesoría de una firma externa de arquitectura. Además, aspiramos obtener la Bandera Azul Ecológica en la categoría de diseño y construcción sostenible.

Como parte de las acciones sostenibles implementadas en este proyecto constructivo, reutilizamos múltiples materiales y equipos de las instalaciones actuales en Heredia y Escazú, como *chillers*, mobiliario de oficina, luminarias, sistemas de control y videovigilancia, puertas, equipo de cocina y electrónico.

Como parte del proyecto, trabajamos en alianza con varios gestores de residuos para aplicar las siguientes acciones de reciclaje, reutilización o *upcycling*:

- Aprovechamiento del plástico para producir protectores para varilla de construcción.
- Valorización del estereofón en bloques de construcción.
- Gestión del *gypsum* a través de coprocesamiento.
- Donación de madera a emprendimientos.
- Donación de tapas plásticas para la construcción de rampas de acceso para personas con discapacidad.
- Compostaje de los residuos orgánicos para utilizarlo como abono en las áreas verdes del sitio.

Un dato relevante es que el refrigerante utilizado en el nuevo edificio es 100% natural, con muy bajo o nulo potencial de calentamiento global. En ese sentido, somos pioneros en la industria farmacéutica en Costa Rica ya que un 90% de nuestras instalaciones utilizan propano y un 10% hacen uso de CO₂, específicamente para las cámaras de congelación. Se espera que el edificio esté listo en el primer semestre de 2024.

Oficinas de República Dominicana

Este proyecto consistió en la reubicación de las oficinas, pasando de un espacio de alrededor de 100 m² en un centro comercial a un piso de 250 m² que fue construido por completo en un centro corporativo.

El proyecto está en proceso de certificación LEED, por lo que, desde la etapa de diseño, se incorporaron criterios para mejorar la eficiencia en el uso de recursos. Por ejemplo, se realiza una comparación energética del proyecto LEED respecto a un proyecto regular y se debe demostrar un ahorro por encima del 3 % del total de la construcción.

Para obtener la certificación, también, es importante garantizar la valorización de más del 70 % de residuos, medir la calidad del aire al final del proyecto para asegurar que está cumpliendo con los parámetros. Además, controlar todos los materiales con altos niveles de compuestos orgánicos volátiles (VOC), como pinturas, pegamentos, solventes, para buscar la opción más sostenible.

Finalmente, el proyecto se someterá a una evaluación de un ente verificador, que revisa el diseño y valida el cumplimiento en la edificación finalizada.

Remodelación de oficinas en Trinidad, Nicaragua, El Salvador

Si bien los proyectos de remodelación tienen una menor magnitud que las construcciones, su ejecución tiene un importante impacto en las condiciones de nuestras personas colaboradoras gracias a la creación de espacios más abiertos, con mejor ergonomía y mayor iluminación.

Adicionalmente, incorporamos medidas ambientales en las mejoras de la infraestructura, por ejemplo, en todas las remodelaciones ahora se considera la instalación de luminarias LED, la colocación de grifos con sensores para mejorar la eficiencia en el consumo de agua y alternativas de diseño para un mejor aprovechamiento de la iluminación natural.







Dimensión
Económica

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA



16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



Impulsando el desarrollo de la región

¿Cómo invertimos en avances médicos, creamos puestos de trabajo y garantizamos medios de subsistencia y prosperidad para la sociedad?

Compromiso N.º 1.

Promovemos la innovación y traducimos la ciencia en medicamentos y diagnósticos pioneros que ayuden a las y los pacientes a vivir una vida más larga, mejor y más productiva.

Compromiso N.º 2.

Continuamos creando empleos de calidad y beneficios que brindan a las personas y a sus familias medios de vida dignos, prósperos y seguros.

Compromiso N.º 3.

Contribuimos al desarrollo socioeconómico de las sociedades en las que operamos.

Generamos valor sostenible

Roche CCAV División Farmacéutica

Generación de empleo



2022	2023
281	287

Unidades de medicamentos distribuidas



2022	2023
1 789 238	1 289 923

Monto invertido en investigación y desarrollo en millones de dólares.



2022	2023
\$2 974 095.00	\$5 406 889.00



Inversión en Innovación

Compromiso N.º 1.

Promovemos la innovación y traducimos la ciencia en medicamentos y diagnósticos pioneros que ayuden a las y los pacientes a vivir una vida más larga, mejor y más productiva.

¿Por qué apostarle a la investigación biomédica?

Los ensayos clínicos son un pilar del proceso de desarrollo de innovaciones en salud ya que permiten determinar, con rigor científico, si un nuevo abordaje médico funciona adecuadamente en las personas.

A través de estudios clínicos, se prueban nuevas terapias, vacunas, procedimientos de diagnóstico, formas de usar los tratamientos existentes o dispositivos médicos, lo que proporciona evidencia de su seguridad y eficacia. Gracias a esto, posteriormente, pueden ponerse a disposición de la población que lo requiera.

El compromiso de Roche con la investigación clínica es fundamental como parte de nuestra estrategia para fomentar la innovación en el cuidado de la salud. Con tal motivo, diseñamos, controlamos y monitoreamos cuidadosamente estudios clínicos en pacientes que den su consentimiento para participar en la investigación. En estos, trabajamos en colaboración con centros de investigación, profesionales de la salud e instituciones de salud.



En ese sentido, los estudios clínicos ofrecen distintos beneficios, ya que la compañía farmacéutica se hace cargo de todo el tratamiento que recibe la persona: atención médica, estudios clínicos, imágenes, costo de los profesionales farmacéuticos y de enfermería, entre otros factores.

De esta forma, los pacientes tienen acceso, libre de cargo, a soluciones terapéuticas innovadoras antes de ser comercializadas, las cuales pueden mejorar su salud o salvarle la vida, al mismo tiempo que contribuyen a la generación de conocimiento para beneficio de otros futuros pacientes.

Además, estas soluciones de salud seguras y eficaces que benefician a pacientes y médicos al abordar necesidades médicas no satisfechas, también generan encadenamientos productivos y transferencia tecnológica a otros actores del ecosistema de salud. Por esto, nos ayudan a construir relaciones ganar-ganar, donde nuestra colaboración constante con pacientes y asociaciones de pacientes representa un insumo indispensable, al incorporar su punto de vista dentro de nuestra operación, desde el diseño de los estudios clínicos y el desarrollo de medicamentos hasta el acceso de estos al mercado.

Con este enfoque, en la región de Caribe, Centroamérica y Venezuela, durante 2023 alcanzamos una inversión total en investigación y desarrollo de 5.4 millones de dólares. Esto implica un crecimiento del 82 % con respecto al año anterior.



Durante este periodo, mantuvimos 27 estudios activos en la región, en patologías como cáncer de mama, cáncer de pulmón, esclerosis múltiple, hepatocarcinoma, cáncer de próstata, cáncer de cérvix, entre otras. De estos, deseamos destacar los resultados de cinco de ellos.

Estudios clínicos destacados del 2023

País	Descripción	Logros obtenidos
República Dominicana	Estudio clínico para evaluar la eficacia de la combinación de un medicamento innovador de Roche con la terapia estándar para pacientes con cáncer de mama con alto riesgo de recurrencia posterior a la terapia preoperatoria.	República Dominicana mejoró los tiempos regulatorios al obtener las primeras aprobaciones en un promedio de seis semanas, incluyendo la aprobación del Comité de Ética y del Ministerio de Salud (anteriormente el promedio eran 11 semanas). Este logro colaboró con la reactivación de la investigación clínica.
Costa Rica	Estudio en el que se evalúa la eficacia y la seguridad de la monoterapia con un tratamiento innovador de Roche como tratamiento de mantenimiento en pacientes con cáncer de pulmón de células no pequeñas (NSCLC).	Se logró un reclutamiento con tres veces más pacientes que los comprometidos al inicio del estudio, lo que permitió que más pacientes de la región se beneficien de la innovación.
Costa Rica	Estudio clínico que evalúa la eficacia y seguridad de un medicamento innovador de Roche con la terapia estándar en pacientes con cáncer de mama avanzado con previa resistencia a la terapia endocrina adyuvante.	Costa Rica fue el primer país de Latinoamérica que logró activaciones de los sitios de investigación, con lo cual alcanzó la preselección de los cinco primeros pacientes en LATAM.
Costa Rica	Estudio clínico en pacientes con cáncer de pulmón de células no pequeñas (NSCLC) con mutación RET+. Se reclutaron 9 pacientes en total, siete más de los estimados al principio, debido a que la incidencia es menor al 1%. Cinco de esos pacientes se sumaron a la investigación en 2023.	Visibilidad de la filial y el sitio, como top reclutador global.
Costa Rica	Estudio para conocer la preferencia de los pacientes con cáncer de mama temprano o localmente avanzado sobre la administración de un medicamento subcutáneo en el entorno domiciliario versus el entorno hospitalario.	Este estudio representó el 23 % de la inversión económica de Costa Rica en el año 2023.



Hub de ciencias de la vida

Costa Rica

Desde mayo del 2020, Costa Rica declaró a la industria médica y del bienestar "de interés público y nacional" y anunció que el país buscaría convertirse en un centro de bienestar, innovación y ciencias de la vida.

El decreto presidencial definió a esta industria como el conjunto de actividades orientadas a la generación de tecnología y nuevas formas de prevención de enfermedades, promoción de la salud y atención médica innovadora.

De acuerdo con el planteamiento del Gobierno, "Costa Rica también se encuentra en una posición única para que el sistema de salud, las empresas y la academia mejoren la atención mediante la aplicación de tecnología, como la telemedicina, y el avance de la medicina basada en evidencia, a través de la investigación biomédica y clínica, así como análisis de datos".

En ese marco, se invitó a los sectores público y privado a que trabajen juntos y aumenten la inversión en actividades biomédicas. Con este fin, se creó el Grupo de trabajo de Investigación Biomédica. Este grupo tiene el propósito de beneficiar a más personas, al sistema de salud y a la sociedad, al impulsar a la investigación biomédica para que sea económicamente viable y aporte a la reactivación económica.

Además, este grupo está conformado por distintos sectores: la Academia, Fedefarma (asociación de la que formamos parte), la Cámara de la Salud, el Colegio de Médicos e, incluso, actores como el Poder Ejecutivo, el Ministerio de Comercio Exterior (Comex), y la Promotora de Comercio Exterior (Procomer).

En 2023, este equipo tuvo la oportunidad de visitar y observar el funcionamiento de un laboratorio de estudios clínicos en oncología y llevó a cabo un estudio de factibilidad económica para confirmar, si a nivel clínico y económico, este tipo de desarrollo tiene un alto valor para el país.

Finalmente, en diciembre, se diseñó un plan estratégico bianual 2024-2026 y un plan anual de tareas y actividades, con el propósito de favorecer a la mayor cantidad de pacientes posibles que requieren moléculas innovadoras.



Iniciativas para fortalecer nuestra investigación clínica

MANEGe y la red interna de investigación biomédica

Desde 2022, el Departamento de Investigación Clínica de Roche Caribe, Centroamérica y Venezuela participó en el diseño e implementación de MANEGe: una estrategia cuyo objetivo de trabajo, por medio de una red mundial, es ampliar las oportunidades de ejecución de ensayos clínicos y que estos sean más inclusivos desde la selección estratégica de países, teniendo en cuenta las brechas de evidencia identificadas y las necesidades locales.

En 2023, MANEGe evolucionó hasta convertirse en nuestro modelo de trabajo habitual. De esta forma, la red nos permite alcanzar otros países fuera de la región y desarrollar nuevas investigaciones. Además de los estudios clínicos llevados a cabo en Costa Rica, Guatemala y Panamá, uno de los hitos más relevantes del 2023 fue la reactivación de investigación biomédica en República Dominicana, lo que nos permitió iniciar estudios terapéuticos en áreas como esclerosis múltiple. También, durante el año continuamos dando soporte a otros países de América Latina, como Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Perú y Uruguay, en la conducción de estudios clínicos de índole no intervencional.

En términos generales, esta dinámica colaborativa posibilita que otros países que no tienen actualmente las capacidades técnicas o los recursos humanos suficientes para las operaciones clínicas puedan involucrarse en estas actividades de desarrollo e innovación, ampliando nuestras competencias como organización.

Site Start Training

Con el propósito de promover la realización de estudios clínicos que favorezcan a los pacientes, creamos una herramienta formativa virtual con el nombre de Site Start Training. Esta plataforma fue activada en 2023 e incorpora conceptos básicos de investigación biomédica, conducción de estudios clínicos, actores y profesionales involucrados en la conducción de los estudios y recomendaciones de personas expertas.

El curso está dirigido a personas colaboradoras, potenciales investigadores, personal de centros de investigación y otros grupos de interés de Roche, que deseen adquirir conocimientos básicos en investigación biomédica. Desde su lanzamiento, 17 centros de investigación en la región se han visto beneficiados. También, muchas de nuestras personas colaboradoras. Este proceso de capacitación digital se mantendrá disponible en 2024 y continuaremos actualizando el contenido.

Curso de Buenas Prácticas Clínicas

En el marco de nuestro programa de pasantías, actualizamos el curso de Buenas Prácticas Clínicas. En 2023, este curso se impartió a 57 profesionales en salud de Costa Rica, quienes participan en estudios clínicos y deben formarse para cumplir con el requisito establecido en la Ley N.º 9234, Ley Reguladora de Investigación Biomédica. El cumplimiento de este requisito les permite acreditarse como investigadores o subinvestigadores.

Si bien, inicialmente la apertura del curso respondía a la necesidad de acreditar investigadores de Roche, ya se amplió a otros profesionales del país, para que puedan utilizar esta herramienta para cumplir con el requisito.



Cultivando la investigación biomédica desde la universidad

Durante el 2023, llevamos a cabo la premiación del primer Concurso Nacional de Investigación Ciencias e Innovación (CICI) 2023-2025, en el marco de la alianza con la Universidad de Ciencias Médicas (UCIMED) y la compañía ITEK. Esta alianza tiene el objetivo de promover la investigación clínica en profesionales de salud en etapa de formación.

Inicialmente, el concurso estaba dirigido a estudiantes de la UCIMED; pero, en 2022, evolucionó a una iniciativa con cobertura nacional (universidades públicas y privadas) e incluyó a otras carreras. Esta ampliación del alcance responde a la necesidad de fortalecer a las y los profesionales del futuro en el conocimiento en investigación, en sus competencias para implementarla en el país, así como su entendimiento de los beneficios socioeconómicos que esta genera para la sociedad.

En esta primera edición a nivel nacional, cuya premiación se dio en 2023, participaron 40 grupos aplicantes de cuatro universidades, para un total de 245 estudiantes de ocho carreras interdisciplinarias. A las personas inscritas en el concurso, se les brindaron talleres para consolidar los conceptos esenciales y básicos que deben tener los profesionales de ciencias de la vida para el desarrollo y puesta en práctica de la investigación clínica. El programa incluyó 3 unidades: Fundamentos Generales de Investigación Clínica, Metodología de la Investigación, e Investigación, Desarrollo e Innovación.

En la categoría Tecnologías de la Salud, el ganador fue un grupo de tres estudiantes con la propuesta: *Aplicación móvil de Salud enfocado en pacientes que llevan un proceso de rehabilitación cardiaca en C.R.* En la categoría Evidencia del Mundo Real ganó la investigación: *Utilización de simbióticos a base de Lactobacillus spp., Streptococcus spp. y Lacticaseibacillus spp. e inulina como tratamiento alternativo contra infecciones por Helicobacter pylori y comparación con tratamientos actuales, utilizando un modelo experimental in vitro.* Los ganadores reciben una suma económica para la realización de sus investigaciones, además de capacitación y acompañamiento técnico en su ejecución.



Empleo y beneficios seguros y de calidad

Compromiso N.º 2:

Continuamos creando empleos de calidad y beneficios que brindan a las personas y a sus familias medios de vida dignos, prósperos y seguros.

En Roche, nos comprometemos a proporcionar entornos laborales seguros que cumplen con todas las regulaciones locales, mientras fomentamos un ambiente propicio para el crecimiento y desarrollo de nuestro equipo de colaboradores.

Nuestras operaciones generaron 287 puestos de trabajo directo en la región para diciembre de 2023.

En 2023, invertimos más de 31 millones de dólares en salarios y beneficios para nuestros colaboradores en la región. Esto nos permite destacarnos como un empleador que ofrece una compensación competitiva y un atractivo paquete de beneficios para mejorar el bienestar de los colaboradores y sus familias.

En términos de la compensación monetaria, contamos con la metodología y procedimientos necesarios para asegurar que todas nuestras personas colaboradoras cuenten con una compensación competitiva y que cumpla criterios de equidad, basada en los siguientes aspectos:

- Una estrategia y principios de compensación alineados de manera global.
- La práctica del mercado local dentro de cada país.
- Las habilidades y la experiencia que aportan las personas colaboradoras a Roche.
- Su desempeño frente a responsabilidades y objetivos de trabajo claramente definidos.

Además de la compensación, nuestra comunidad de colaboradores disfruta de un completo paquete de beneficios que actualizamos regularmente, con lo cual garantizamos que aporten a su calidad de vida y se ajusten a sus necesidades y expectativas.

Sin importar el rango, todas nuestras personas colaboradoras disponen de una serie de beneficios fijos, como la póliza de vida y la póliza de gastos médicos. Esta última se extiende a quienes integran su núcleo familiar sin ningún coste para la persona colaboradora. Estos beneficios fijos se complementan con los beneficios para la promoción de la salud, contemplados en nuestro programa Be Better y en el Programa de Asistencia al Empleado. Por medio de este, pueden acceder gratuitamente a asesoría profesional en temas financieros, legales, emocionales y alimentación saludable, entre otros. Estos beneficios se amplían en el Capítulo Social de este reporte.





Adicionalmente, ofrecemos regalías económicas ante la celebración de eventos especiales como boda, nacimiento de hijas e hijos y aniversario de trabajar en Roche, así como ante situaciones inesperadas, como la muerte de un familiar directo. En los casos de licencia por enfermedad, ofrecemos un subsidio que complementa el pago otorgado por la seguridad social del país, con lo cual nos aseguramos que la persona colaboradora no vea afectado su ingreso económico durante su proceso de recuperación.

Por otra parte, contar con un ambiente de trabajo diverso nos exige ofrecer soluciones personalizadas que se adapten a las necesidades del mejor talento del mercado. Por eso, contamos con Roche My Way, un programa de beneficios y manejo de tiempo flexible que permite administrar de manera innovadora el tiempo laboral y personal, así como los beneficios de acuerdo con las necesidades, costumbres y diversidad de cada persona colaboradora.

Roche My Way está compuesta por dos elementos:

Smart time: permite a la persona colaboradora administrar el tiempo de acuerdo con las responsabilidades en la empresa, así como con las necesidades personales. Por ejemplo, ofrecemos jornada flexible (en bandas horarias), días libres para trámites personales, días compensatorios después de un viaje de negocios, trabajo remoto y jornada reducida los viernes durante todo el año.

Roche Á la Carte: es nuestro paquete de beneficios flexible que comprende un catálogo en el que cada persona tiene la libertad de seleccionar aquellos beneficios que más se ajusten a sus necesidades, gustos y preferencias. La selección de beneficios se administra por medio de un sistema de puntos y se puede actualizar anualmente, para adaptarse a las condiciones cambiantes en la vida de la persona colaboradora. Dentro de la oferta, se encuentran beneficios de salud, mindfulness, restaurantes, gimnasios y ergonomía.



Sabemos que generar valor a la sociedad a través del empleo va más allá de crear puestos de trabajo, por eso nos comprometemos en crear condiciones excepcionales que realmente mejoren la prosperidad y el bienestar de nuestra comunidad de colaboradores, sus familias y las sociedades en las que operamos.

Durante el periodo 2023, en Roche CCAV tuvimos seis personas pasantes universitarias, quienes contaron con el acompañamiento de una persona mentora con amplia trayectoria y conocimiento en el área. Esto tenía la intención de asegurar que la experiencia complementara su experiencia académica y les permitiera desarrollar nuevas habilidades para acceder al mundo laboral.



Nuestra contribución a la economía de la región

Compromiso N.º 3:

Contribuimos al desarrollo socioeconómico de las sociedades en las que operamos.

El 2023 fue un año de crecimiento para Roche en la región: la inversión en investigación médica creció significativamente respecto al año anterior, creamos más puestos de trabajo e invertimos en ampliar y mejorar la infraestructura que alberga nuestras oficinas y operaciones en la región. Todo esto se traduce también en impactos directos a la economía local, a través de los encadenamientos, contrataciones y pagos de nuestras responsabilidades tributarias.

¿Cómo distribuimos el valor que generamos?

Costes operacionales	79.76 %
Salarios y beneficios de colaboradores	15.13 %
Pagos a proveedores de capital	0.33 %
Pagos al gobierno	0.31 %
Inversiones en comunidad	0.19 %
Valor retenido	4.28 %



Un 79.76% del valor generado se destina a costos operacionales, es decir, contrataciones de productos y servicios a otras empresas que forman parte de nuestra cadena de suministros. En 2023, un 54.70% de las compras fueron realizadas a proveedores locales.

Crecimiento en las compras a proveedores locales

2022

2023

37.0 %

54.7 %

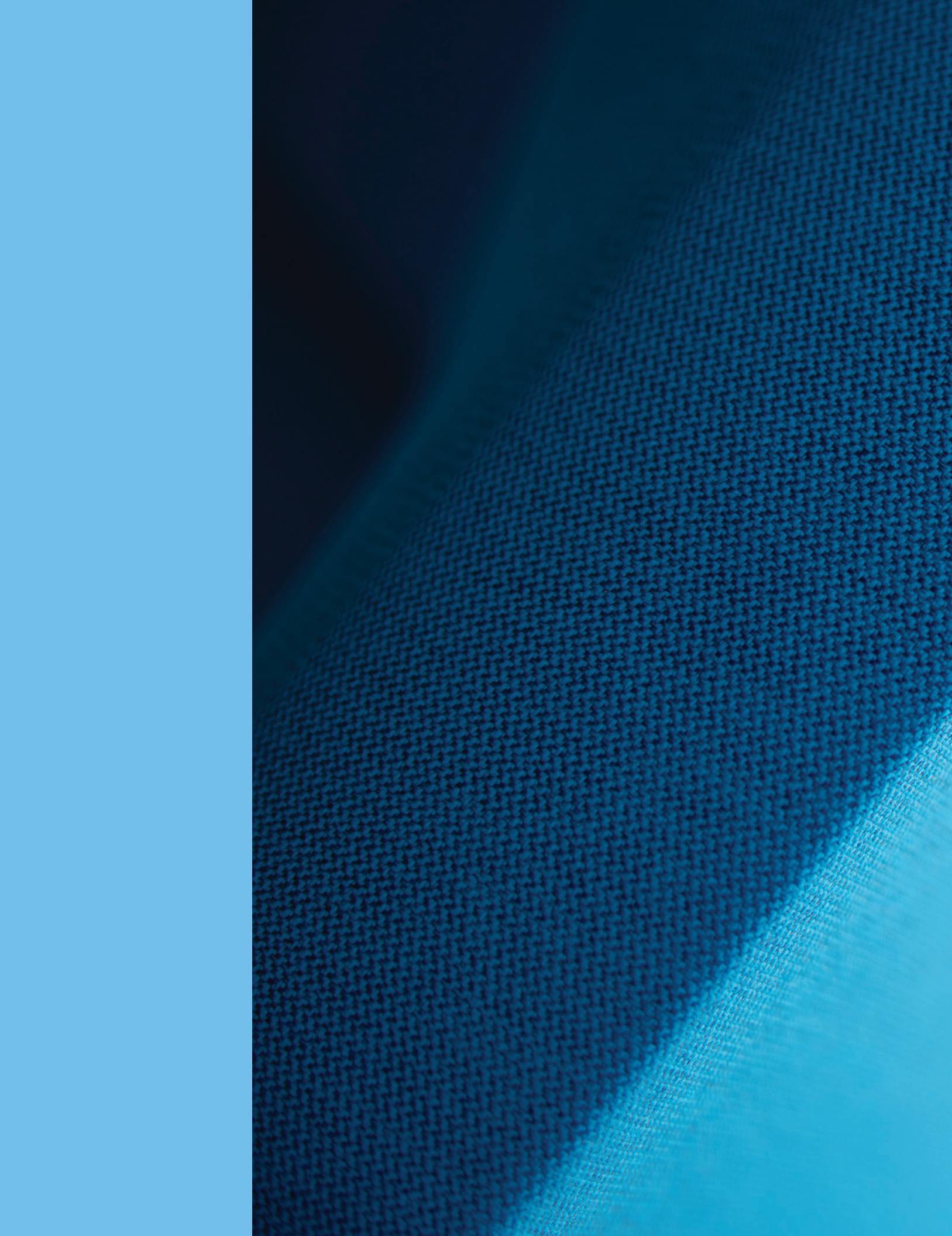




Nuestra cadena de suministros se compone de empresas de todo tamaño, por ejemplo, en 2023 compramos a 105 empresas locales de menos de 100 colaboradores. Adicionalmente, contratamos una diversidad de servicios, dentro de los que destacan los servicios logísticos y de transporte, mantenimiento, limpieza, empaque y asesoría.

Nos comprometemos firmemente a impulsar el crecimiento de nuestros proveedores, a mantener procesos de compra transparentes y eficientes y a fomentar la transferencia de conocimiento. Desde la dimensión ambiental, por ejemplo, identificamos oportunidades para desarrollar esfuerzos conjuntos que reduzcan la huella ambiental de los productos y servicios que nos ofrecen y, por ende, mitiguen el impacto de nuestras actividades.







Integridad en
los Negocios

Ética y transparencia

Es imposible pensar en una operación que apuesta por la sostenibilidad, sin incluir altos estándares de ética, transparencia e integridad empresarial. Esto nos aplica especialmente por nuestra labor como aliado del ecosistema sanitario donde impactamos sobre la salud y la vida de las personas.

Para estar a la altura de esos estándares, hemos diseñado toda una estructura que contempla equipo humano, lineamientos, normativas, metodologías de trabajo, herramientas digitales y capacitación continua para asegurar que el cumplimiento legal y ético sea un eje transversal de nuestra labor cotidiana.

Ser líder de la industria genera, además, un compromiso adicional respecto a dar el ejemplo en cuanto a la forma ética y transparente en que nos relacionamos con nuestros clientes (personal médico y centros de salud), asociaciones de pacientes y sociedad civil en general, institucionalidad pública, proveedores, medios de comunicación, y otras partes interesadas.

Guiarnos por estos valores nos permite alcanzar excelentes resultados al impulsar el diagnóstico temprano y oportuno, ofrecer soluciones innovadoras en salud que beneficien a los pacientes, dirigir avances significativos en investigación y desarrollo y ser uno de los mejores lugares para trabajar. Finalmente, esta visión nos ayuda a construir una reputación sólida, a generar credibilidad y confianza.

Orientando un comportamiento comercial ético

Uno de los pilares de nuestro esquema ético y de transparencia es el Código de Conducta, que guía nuestro comportamiento comercial y comprende un conjunto de temas, como protección de datos, comunicación, conflicto de intereses, y relación de nuestros colaboradores con trabajadores de la salud, autoridades públicas y pacientes. Este código proporciona orientación práctica, ejemplos y referencias e información útil para colaboradores, independientemente de cuál sea su puesto de trabajo y la naturaleza de su función, y para socios comerciales. Todas nuestras personas colaboradoras reciben capacitación sobre las directrices del Código de Conducta, como parte del proceso de inducción. Incluso, asisten a una sesión personalizada sobre cumplimiento legal para analizar puntos clave del código relacionados con su puesto de trabajo en específico.

Asimismo, deben presentar una declaración anual de conflictos de interés, en la que se reportan situaciones en las que los intereses personales podrían entrar en conflicto con los intereses de Roche.

Aunado a esto, para reforzar el conocimiento y cumplimiento de este código por parte de nuestros proveedores, incluimos en los contratos cláusulas relacionadas con ética, antisoborno y anticorrupción.

De esta forma, nuestros proveedores deben brindar información a Roche en lo que respecta a prácticas laborales, sanitarias y de seguridad, ambientales, bienestar animal, anticorrupción y competencia leal, y protección y privacidad de los datos. Además, deben permitir a colaboradores de Roche (u otros expertos designados) acceso adecuado con el fin de auditar la adherencia a estos estándares, llevar a cabo las rectificaciones necesarias o requeridas por Roche en los casos identificados como falta de cumplimiento con el Código para Proveedores e informar a Roche el progreso de las acciones correctivas, si son solicitadas, así como realizar todas sus actividades en apego a los Principios de Roche contra el Soborno y Corrupción, durante la vigencia de su relación.

Cumplimiento normativo como pilar de nuestras relaciones con clientes y sociedad civil

Para proteger a nuestras personas colaboradoras y blindar nuestros procesos de interacción con *stakeholders* externos, capacitamos continuamente a nuestro personal en materia de comportamiento ético y cumplimiento legal y mantenemos actualizada la normativa sobre este tema.

En ese sentido, desde 2022, iniciamos un proceso para desarrollar nuevos lineamientos para los convenios (*partnerships*), con el propósito de simplificar y facilitar la comprensión de qué es un convenio y qué es una donación o patrocinio. La actualización incluyó los principios rectores y gestiones de debida diligencia que se deben ejecutar antes de suscribir un convenio con organizaciones públicas o privadas. Es decir, estos lineamientos de acatamiento obligatorio brindan guía sobre los escenarios en los que se puede aplicar esta figura o alguna otra ya establecida en la organización para gestionar alianzas.

En 2023, socializamos la nueva normativa interna a todos los países en que operamos y, durante el 2024, realizaremos el monitoreo respectivo para garantizar su efectivo cumplimiento.

Esto aplica especialmente a nuestros equipos comerciales que, por la naturaleza de su labor, tienen un contacto continuo con *stakeholders* externos como distribuidores, clientes (profesionales médicos y centros de salud), instituciones públicas y otros. Es decir, están más expuestos a riesgos de carácter ético y potenciales conflictos de interés. Durante el 2023, se les formó para que pudieran documentar correctamente en nuestro CRM los procesos de donaciones, patrocinios y otras interacciones, considerando los procedimientos establecidos a nivel global que norman este tipo de gestión.

Además, cuando existan cambios regulatorios en la región o cambios en la normativa interna que sean relevantes para el equipo completo, se capacita al personal y se informa a los líderes de la organización sobre las implicaciones que tienen esos cambios para actualizar los procesos y comunicar internamente.

En total, las capacitaciones realizadas en 2023 sobre este tema son las siguientes:

Tema	Cantidad de personas capacitadas
<i>Partnerships: Relacionamiento con stakeholders externos y proyectos en conjunto con Roche)</i>	113
Refrescamiento GSD (Código de Ética, Interacciones, Cumplimiento Normativo, Conflicto de Interés)	126
Manejo de redes sociales	Todo CCAV
Capacitación de Cumplimiento y Código de Conducta en proceso de inducción	21

Este esfuerzo se complementa con un monitoreo aleatorio trimestral de todas las interacciones y todos los procesos de becas, convenios y donaciones (Grants Sponsorships and Donations [GSD]). Con ello, buscamos también mapear brechas respecto a los lineamientos y definir si hay países donde no se puede cumplir con ciertos requisitos por su contexto sociopolítico.

Puntualmente, durante el período de este reporte, identificamos que se ha dado un cambio en los resultados de los monitoreos, así como un mayor compromiso de los equipos en cumplir con los procedimientos y las políticas.

De acuerdo a los resultados de los monitoreos realizados en 2023, en comparación con los de 2022, Roche CCAV pasó de presentar un 40% de desviaciones en las muestras aleatorias a un 0% (dato registrado en el tercer trimestre de 2023, que fue el último que se monitoreó para efectos del presente reporte).

Debida diligencia aplicable a terceros

En Roche, contamos con diferentes canales de comunicación para que nuestros stakeholders nos compartan sus preocupaciones o dudas éticas y legales en torno a la farmacovigilancia y el respeto de nuestro Código de Conducta, de manera que les brindamos una especie de asesoría para el cumplimiento normativo.

Además, nos aseguramos de que los contratos de la empresa con distribuidores contemplen aspectos de comportamiento ético basados tanto en los códigos de Roche como de la industria farmacéutica en general. Incluyen, por ejemplo, cláusulas específicas sobre manejo de datos y anticorrupción. Además, el contrato establece la posibilidad de realizar auditorías por calidad y cumplimiento legal o normativo.

Por otra parte, desde 2022 contamos con la herramienta D3 Digital Due Diligence, aplicable a terceros que participan en la cadena de suministro de Roche. Sin embargo, en 2023 simplificamos aún más la herramienta y la aplicamos a todas las empresas que puedan tener una relación comercial con Roche o que, como parte de esta relación, van a actuar en nombre de la empresa (distribuidores).

Esta plataforma contiene cuestionarios digitales estandarizados para realizar la debida diligencia a diferentes departamentos o procesos de nuestros nuevos proveedores o socios comerciales (*compliance*, finanzas, legal, entre otros), con lo cuál se define el nivel de riesgos de contratar a ese proveedor. Además, al ser una herramienta automatizada, se facilita el seguimiento a través de recordatorios, retroalimentación digital, registro y observación de auditorías, aumentando la defensa corporativa ante potenciales riesgos. Incluso, la implementación de D3 Digital Due Diligence redujo el tiempo de incorporación de nuevos distribuidores, pasando de meses a semanas.



Atención de denuncias por posibles incumplimientos

En Roche contamos con Speak up, un programa que le permite a cualquier persona colaboradora interponer denuncias de manera confidencial ante posibles incumplimientos al código de ética o algún tema normativo.

A nivel global, durante el 2023, Roche implementó cambios en ese sistema digital para optimizar el proceso de recepción y atención de denuncias. Gracias a este esfuerzo, actualmente se pueden interponer denuncias de manera anónima desde un formulario en la página web, por teléfono o directamente con el Departamento de Compliance.

Todos los casos son revisados por el Departamento Legal y se les da seguimiento hasta el cierre de la denuncia. Durante el 2023, se presentó un caso donde se planteó una inquietud respecto a un riesgo de incumplimiento pero no se presentó formalmente como denuncia.



Seguridad y calidad del producto

Como parte de nuestra responsabilidad con los pacientes y la sociedad, una de nuestras prioridades es asegurar que los productos que usen nuestros pacientes sean seguros y de calidad. Por tal razón, damos prioridad a la farmacovigilancia, que es la ciencia que nos permite detectar, reportar, detener o incluso prevenir problemas relacionados con medicamentos.

Nuestro Departamento de Farmacovigilancia vela por la calidad y seguridad de los productos Roche, ya que entendemos la importancia que tienen los medicamentos y la reacción tan distinta que estos pueden producir en los diferentes sistemas del cuerpo humano.

Por esa razón, estas reacciones se reconocen, recolectan, estudian y comunican y, en caso de que se puedan prevenir, se toman decisiones para trabajar en ellas y así evitar riesgos de salud pública.

Uno de los puntos de mayor relevancia para Roche a la hora de recolectar la información del medicamento es poder definir si el beneficio es mayor que el riesgo. La información se recopila de diferentes fuentes que provienen de reportes espontáneos y solicitados. El personal de salud que trabaja en Roche está entrenado para capturar la información.

En el 2023, se recibieron más de 600 reportes de eventos adversos, entre casos iniciales y seguimientos. Los reportes pueden obtenerse de diferentes fuentes, como redes sociales, programas de soporte a pacientes, estudios de mercado, soluciones para pacientes o mediante conversaciones directas con el personal de Roche.

Una vez que se obtiene la información, esta es enviada a una base de datos global donde se analiza para elaborar distintos documentos como los siguientes:

Informe periódico de seguridad: es un análisis exhaustivo y conciso que describe el balance beneficio-riesgo de las moléculas. Estos reportes se presentan a las autoridades sanitarias para garantizar que el producto sigue siendo beneficioso y cumple con la reglamentación global y local.

Plan de gestión de riesgos: describe los riesgos que conocemos, genera un plan para estudiar mejor el perfil del medicamento en caso de que no se conozca algún riesgo y se toman acciones para garantizar que, si un producto tiene el potencial de causar alguna reacción, se informe al personal médico tratante, personal de salud involucrado y, si aplica, al paciente.

En farmacovigilancia, es vital garantizar la confidencialidad de los datos proporcionados, para mantener la credibilidad ante el personal médico y cumplir con la normativa respectiva.

No obstante, somos conscientes de que en Caribe, Centroamérica y Venezuela, persiste el subreporte, debido a la imposibilidad de alcanzar sistemas de información lo suficientemente completos para recopilar los datos necesarios del paciente; por ello, trabajamos en diferentes estrategias que nos permitan seguir fomentando la cultura del报告 en la región.

En seguimiento al **mapeo del camino para reportar (Journey Map)** realizado en colaboración con colegas de distintas áreas, especialmente personal de campo y una estudiante de la Universidad de Costa Rica durante su pasantía universitaria, se realizaron mejoras en nuestros procesos internos. Se mantiene un enfoque más centrado en el cliente, realizar mejoras a los procesos para garantizar siempre la calidad y, al mismo tiempo, entender cómo brindar una experiencia más agradable a quienes nos hacen llegar la información de seguridad de los pacientes usuarios de los productos. Por ejemplo, la mayoría de los seguimientos para obtener más información de los casos se tratan de gestionar vía llamada telefónica con el fin de obtener información de calidad y de alivianar la carga en cuanto al llenado de formularios y correos.

También, continuamos con el uso de **AERO**. Esta herramienta facilita la captura de datos e impulsa la calidad del reporte, asimismo hace más eficiente el procesamiento de los reportes, con lo cual se libera tiempo del equipo y se disminuye la cantidad de seguimientos a realizar.

Además, en Roche, contamos con un **sistema de calidad llamado Quality Management System**, donde se controlan las métricas en tiempo real y las entregas de los reportes en los tiempos estipulados, para tener una mejora continua de los procedimientos y tomar medidas correctivas y preventivas en caso de ser necesario.

Hacia lo externo, hemos organizado **actividades educativas** sobre el tema en distintos países y con diferentes actores.

En Honduras, nuevamente continuamos con la estrategia para fortalecer el sistema regulatorio como eje esencial del ecosistema de salud del país. En este marco, continuamos con el Programa de Capacitación sobre Productos Biotecnológicos y Farmacovigilancia, el cual culminó con gran éxito y permitió el establecimiento de puentes entre Roche y la Autoridad Regulatoria.

Además, este año se tuvo la oportunidad de educar a pacientes con el fin de robustecer la alfabetización en el área de seguridad. En esta sesión participaron 15 pacientes con Esclerosis Múltiple en Honduras y los temas abordados incluyeron conceptos básicos del reporte y trazabilidad.



CENTRO NACIONAL DE
FARMACOVIGILANCIA
MINISTERIO DE SALUD - EL SALVADOR



En El Salvador, como parte de la Federación Centroamericana y del Caribe de Laboratorios Farmacéuticos (FEDEFARMA), pudimos realizar varias actividades en conjunto con el Centro Nacional de Farmacovigilancia (CNFV) del país. Primero, a solicitud del CNFV, se creó una capacitación de 6 sesiones en Buenas Prácticas de Farmacovigilancia para la industria farmacéutica, ejecutada en conjunto con el Centro Nacional de Farmacovigilancia, como parte de las actividades formativas tras la publicación de la nueva norma técnica. Dirigida a laboratorios nacionales e internacionales con operaciones en El Salvador, el impacto de esta actividad es muy relevante, pues la alianza de los distintos actores permite fortalecer el sistema de farmacovigilancia, derivando en mejores cuidados para nuestros pacientes.

Además, participamos de un Taller de Inspecciones de Farmacovigilancia. La finalidad de este espacio fue colaborar en el fortalecimiento del Sistema Nacional de Farmacovigilancia en El Salvador, preparando a los reguladores para los ejercicios de supervisión de la implementación de la nueva norma con casos prácticos reales que se han experimentado con otros países. La correcta implementación de la normativa es inspeccionada por la autoridad para garantizar un correcto funcionamiento de los sistemas. También, realizar estos ejercicios, le brinda a la autoridad reguladora un nivel de madurez mayor en términos de buenas prácticas del sistema regulatorio nacional.

Asimismo, en El Salvador, pero esta vez en colaboración con la Asociación Femenina de Químicos y Farmacéuticos, se efectuaron 2 sesiones con profesionales de la salud. La primera sesión abordó conceptos de señal y riesgo de los productos farmacéuticos, así como ejemplos para atender un plan de manejo de riesgos y sus partes. La segunda sesión amplió conceptos básicos de evaluación beneficio-riesgo y se brindó un repaso de los requerimientos regulatorios locales e internacionales.

Sin duda alguna, la farmacovigilancia trasciende las fronteras geográficas para consolidar sistemas regulatorios, de manera que sigan favoreciendo la evaluación robusta de los datos de seguridad generados a partir del desarrollo, investigación y uso de los medicamentos. Esta evaluación es de suma importancia para que los pacientes tengan acceso a medicamentos eficaces y con un balance beneficio-riesgo favorable.



Anexos

Índice de contenidos GRI

Declaración de uso	Roche CCAV ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 01 de enero y 31 de diciembre de 2023.		
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021		
Estándares Sectoriales	Ninguno		
GRI aplicables			
Estándar GRI	Contenido	Ubicación (página)	Omisión
Contenidos generales			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	18-19	
	2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	20	
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	8	
	2-4 Actualización de la información	No aplicable para el Reporte 2023	
	2-5 Verificación externa	El reporte no ha sido verificado por una tercera parte.	
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	21, 185-186	
	2-7 Empleados	56-57	
	2-8 Trabajadores que no son empleados	-	Información no disponible

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (página)	Omisión
Contenidos generales			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura de gobernanza y composición	25	
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	25	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	26	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	46-47	
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	46-47	
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	8	
	2-15 Conflictos de interés	190-194	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	195	
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	80	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	80	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (página)	Omisión
Contenidos generales			
	2-19 Políticas de remuneración		Se omite por restricciones de confidencialidad
	2-20 Proceso para determinar la remuneración		Se omite por restricciones de confidencialidad
	2-21 Ratio de compensación total anual		Se omite por restricciones de confidencialidad
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	13	
	2-23 Compromisos y políticas	40-44	
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	46-47	
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	195	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	195	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	192	
	2-28 Afiliación a asociaciones	22	
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	48	
	2-30 Convenios de negociación colectiva		No se cuenta con convenios de negociacion colectiva

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (página)	Omisión
Temas materiales			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	38	
	3-2 Lista de temas materiales	39	
Social externo: Cultura en prevención en salud			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	96	
Social Externo: Diagnóstico temprano			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	104	
Social Externo: Acceso a la innovación			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	122	
Social Externo: Capacidad y sostenibilidad de los sistemas de salud			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	146	
Social interno: Ambiente inclusivo y flexible			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	64	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	68	
Social interno: Salud y bienestar integral			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	70	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-3 Servicios de salud en el trabajo	71	
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	71	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	75	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (página)	Omisión
Temas materiales			
Social interno: Desarrollo y cultura de aprendizaje			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	76	
GRI 404: Formación y educación 2016	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	77	
Ambiente: Nuestra operación			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	156-160	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	161	
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-5 Consumo de agua	161	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	161	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	161	
GRI 306: Residuos 2020	306-3 Residuos generados	161	
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	161	
	306-5 Residuos destinados a eliminación	161	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (página)	Omisión
Temas materiales			
Ambiente: Colaboradores y sus familias			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	162	
Ambiente: Cadena de Valor			
GRI 305: Emisiones 2016	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	161-162	
Económico: Inversión en innovación			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	173	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	174	
Económico: Empleo y beneficios seguros y de calidad			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	181	
401: Empleo 2016	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	182	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (página)	Omisión
Temas materiales			
Económico: Contribución a la economía local			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	184	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	174,184	
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	184	
Integridad en los Negocios			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	190-194	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	196-199	



